

eman ta zabal zazu



Universidad
del País Vasco

Euskal Herriko
Unibertsitatea

**La Protección de los Derechos del Consumidor o
Usuario, en el Ordenamiento Jurídico de la República
Dominicana, a partir de la Ley No. 358-05**

**Tesis presentada para la obtención del grado de Doctor, por
Manuel Alfredo Rivera Peguero**

Director

Dr. Juan Manuel Velázquez Gardeta

Santo Domingo – República Dominicana, 2018

La Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, en el Ordenamiento Jurídico de
la República Dominicana, a partir de la Ley No. 358-05
Manuel Alfredo Rivera Peguero

ABREVIATURA UTILIZADAS

AAA Asociación Americana de Arbitraje.

CI Consumers International.

CODOCA Consejo Dominicano Para La Calidad.

CCRD Código Civil de la República Dominicana.

CPCD Código de Procedimiento Civil Dominicano.

CPD Código Penal Dominicano.

CPPD Código Procesal Penal Dominicano.

CRD Constitución de la República Dominicana.

DAD Derecho Administrativo Dominicano.

DIGENOR Dirección General de Normas y Sistema de Calidad.

DGA Dirección General de Aduanas.

DR CAFTA Acuerdo de Libre Comercio República Dominicana y
Centroamérica.

La Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, en el Ordenamiento Jurídico de
la República Dominicana, a partir de la Ley No. 358-05
Manuel Alfredo Rivera Peguero

EE.UU Estados Unidos de Norteamérica.

G.O Gaceta Oficial.

IDEM El Mismo.

INDOCAL Instituto Dominicano Para La Calidad.

INDOTEL Instituto Dominicano de Telecomunicaciones.

LEY No. 358-05..... Ley General de Protección de los Derechos del
Consumidor o Usuario.

LPC Protección de los Consumidores Chilenos.

MP Ministerio Público.

ODAC Organismo Dominicano Para La Acreditación.

OMC Organización Mundial del Comercio.

ONU Organización de las Naciones Unidas.

OP. CIT En la Obra Citada.

PC Computadora Personal.

La Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, en el Ordenamiento Jurídico de
la República Dominicana, a partir de la Ley No. 358-05
Manuel Alfredo Rivera Peguero

PRO CONSUMIDOR Instituto Nacional de Protección de los Derechos del
Consumidor.

PROTECOM Protección al Consumidor de Electricidad.

PROUSUARIO..... Oficina de Protección al Usuario de los Servicios
Financieros.

RD..... República Dominicana.

SIE Superintendencia de Electricidad.

SIDOCAL..... Sistema Dominicano Para La Calidad.

SCJ..... Suprema Corte de Justicia.

TC Tribunal Constitucional.

TSA..... Tribunal Superior Administrativo.

UE..... Unión Europea.

UNCITRAL Comisión de las Naciones Unidas para el Derecho
Mercantil Internacional.

VID Véase.

La Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, en el Ordenamiento Jurídico de
la República Dominicana, a partir de la Ley No. 358-05
Manuel Alfredo Rivera Peguero

VV.AA..... Varios Autores.

ÍNDICE

CAPÍTULO DE INTRODUCCIÓN.....	13
A) Un enfoque sobre la problemática del tema.....	13
B) Objetivo del presente tema.....	23
CAPÍTULO I:	
CALIDAD DEL CONSUMIDOR O USUARIO COMO DEMANDANTE, Y LA COMPETENCIA DE LOS TRIBUNALES ORDINARIOS PARA CONOCER SOBRE SUS DERECHOS.....	32
I. Quiénes son demandantes y demandados en un mercado de consumo de bienes y servicios.....	32
1.1 Un enfoque jurídico al concepto del consumidor o usuario, y el proveedor desde la regulación y normativa de algunos países en Hispanoamérica, y la inclusión de España como país de referencia.....	32
1.2 ¿Podríamos decir que proveedor, mercado y empresa son quienes violan los derechos al consumidor o usuario?.....	46
1.3 La pregunta que habría que hacerse ¿El consumo, es tangible o intangible?.....	55
1.4 ¿Cuál es la calidad jurídica del consumidor?.....	59
1.5 Base legal del consumidor o usuario ante un procedimiento judicial.....	62
II. El derecho adquirido por el consumidor o usuario de manera colectiva.....	66
2.1 ¿Existen los derechos colectivos del consumidor o usuario?.....	66
2.2 De las organizaciones de consumidores o usuarios y su responsabilidad social.....	69
2.3 Las organizaciones de consumidores o usuarios frente al sector público y privado.....	74
2.4 ¿Pueden acudir las organizaciones de consumidores o usuarios, al amparo judicial?.....	83

La Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, en el Ordenamiento Jurídico de la República Dominicana, a partir de la Ley No. 358-05
Manuel Alfredo Rivera Peguero

2.5 ¿Realmente las Tics, juegan un papel importante como herramientas en las organizaciones de consumidores o usuarios?.....	92
2.6 Sobre algunas normas aplicables y la doctrina judicial para la protección de los derechos del consumidor o usuario extranjero. Casos: Venezuela, Argentina, Panamá, México, Chile y Costa Rica.....	96
III. Hacia el empoderamiento de los consumidores o usuarios.....	121
3.1 ¿Existe dificultad en la cultura de los consumidores o usuarios dominicanos, para el reclamo de sus derechos?.....	121
3.2 ¿Quién es el ente regulador entre las relaciones de los consumidores o usuarios con los proveedores?.....	128
3.3 ¿Cómo debe proceder el consumidor o usuario ante la violación de sus derechos?.....	133
3.4 Las faltas cometidas por los proveedores ¿Son de derecho administrativo no sancionables, o son aplicables a la Ley No. 358-05, para la protección de los derechos del consumidor o usuario?.....	138
3.5 ¿Realmente, tiene Pro Consumidor, potestad sancionadora?.....	147
IV. Aspectos de orden general.....	164
4.1 Dos cuestiones de índole legal, el Reglamento No. 236-08 de aplicación a la Ley No.358-05, para la Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, y el ámbito del Reglamento que establece el Sistema de Conciliación y Arbitraje de Consumo.....	164
4.2 Sobre las Directrices de las Naciones Unidas para la Protección del Consumidor o Usuario.....	169
4.3 ¿Es necesaria la aplicación de la Ley No. 166-12, que crea el Sistema Dominicano para la Calidad?.....	173
4.4 Impacto de la Ley No. 42-08 Sobre Libre Competencia, frente a un mercado global.....	179

La Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, en el Ordenamiento Jurídico de
la República Dominicana, a partir de la Ley No. 358-05
Manuel Alfredo Rivera Peguero

4.5 ¿Los usuarios o consumidores dominicanos, están sometidos al libre comercio de los mercados, a un monopolio de las grandes franquicias o simplemente a las culturas extranjeras?.....	188
V. Conclusiones Capítulo I.....	197

CAPITULO II:

ANÁLISIS DE LOS ARTÍCULOS DE LA LEY NO. 358-05 QUE REGULAN LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR O USUARIO203

I. Sobre los derechos que tiene el consumidor o usuario a ser informado para el uso y consumo de los bienes y servicios que demanda.203

1.1 De los derechos del consumidor o usuario.....203

1.2 Sobre la protección a la salud y seguridad.....214

1.3 Regulación de productos y servicios.....221

1.4 Prohibiciones de importación e internación.....233

1.5 Adulteración de fecha de expiración.....238

II. Sobre la protección de los intereses económicos del consumidor o usuario.....247

2.1 Condiciones de la oferta.....247

2.2 Contenido del documento de venta.....256

2.3 Ofertas especiales.....264

2.4 Información y certificado de garantía.....269

2.5 Contrato de adhesión o formularios.....281

III. Del acceso a la información y educación que deben tener los consumidores o usuarios.....295

3.1 Derecho a la información.....295

3.2 Contenido mínimo de la información.....302

3.3 Información sobre precios.....310

3.4 Publicidad y promoción de ventas.....317

La Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, en el Ordenamiento Jurídico de la República Dominicana, a partir de la Ley No. 358-05
Manuel Alfredo Rivera Peguero

3.5 De las asociaciones de consumidores y/o usuarios.....	327
IV. Jurisdicciones a la que deben de acceder los consumidores o usuarios, con motivo de la falta civil y penal cometida por los proveedores.....	335
4.1 Responsabilidad civil.....	335
4.2 Responsabilidad penal.....	346
4.3 Del inicio del procedimiento.....	356
4.4 Procedimiento de la conciliación.....	365
4.5 Competencias.....	373
4.6 Análisis comparado con el derecho de protección de la Unión Europea (U.E) y la legislación Dominicana, sus diferencias jurídicas, infracciones, sanciones y órganos de protección.....	379
V. Conclusiones Capítulo II.....	389

CAPITULO III:

ANALISIS DE APLICACIÓN DE LA LEY GENERAL DE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES O USUARIOS, EN LAS COMPRAS POR INTERNET EN LA REPÚBLICA DOMINICANA, Y LAS LEYES NO. 53-07 CONTRA CRÍMENES Y DELITOS DE ALTA TECNOLOGÍA; LEY NO. 126-02 SOBRE EL COMERCIO ELECTRÓNICO, DOCUMENTOS Y FIRMAS DIGITALES; Y LA LEY NO. 310-14, QUE REGULA EL ENVÍO DE CORREOS ELECTRÓNICOS COMERCIALES NO SOLICITADOS (SPAM). QUE SUPLEN EL FORTALECIMIENTO DE LA LEY NO. 358-05.....

396

I. Conceptos de índoles general que intervienen en la relación del desarrollo de las compras por internet.....	396
1.1 Computadoras.....	396
1.2 Ciberespacio.....	400
1.3 Internet.....	402

La Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, en el Ordenamiento Jurídico de la República Dominicana, a partir de la Ley No. 358-05
Manuel Alfredo Rivera Peguero

1.4 Correo electrónico.....	408
1.5 ¿Es una realidad la existencia del proveedor por Internet ante un mercado virtual?.....	412
II. El comercio por internet en república dominicana de frente a un mercado virtual.....	417
2.1 Referencias e inicio del correo electrónico en el orden internacional.....	417
2.2 ¿Realmente tienen carácter legal las compras y ventas virtuales en el mercado del Internet?.....	422
2.3 ¿Será cierto, que al momento de efectuarse una compra por Internet se formalizando una relación contractual?.....	426
2.4 ¿Realmente, tienen garantías los consumidores o usuarios en las compras por Internet?.....	431
2.5 ¿Existe o no, diferencia entre los consumidores o usuarios de la Internet, y los consumidores o usuarios del no Internet, o sea, del mercado físico?.....	436
2.6 Vista la Directiva 93/13/CEE del 5 de abril del 1993, sobre las cláusulas abusivas en los contratos celebrados con consumidores del Consejo de las Comunidades Europeas ¿Son simplemente de adhesión o cláusulas abusivas los contratos suscritos en la red?.....	440
III. Análisis de la ley no. 126-02 como ley supletoria de medio de prueba en el comercio electrónico.....	448
3.1 Marco de aplicación de la Ley No. 126-02.....	448
3.2 ¿Puede considerarse el correo electrónico como un medio de prueba judicial?.....	452
3.3 Sobre el procedimiento probatorio para la validez del correo electrónico.....	458
3.4 ¿Resulta suficiente la regulación de la Ley No. 358-05 sobre Protección a los Derechos del Consumidor o Usuario, para ser aplicada a la problemática que surja de las relaciones comerciales como consecuencia del mercado virtual?.....	463
3.5 ¿Que repercusión tiene la Ley No. 126-02 para la protección de los derechos del consumidor o usuarios en el mercado virtual del Internet?.....	473

IV. El consumidor o usuario dominicano en las compras por internet.....	480
4.1 ¿Tienen calidad los consumidores o usuarios del Internet para reclamar a los proveedores del mercado virtual, una vez realizada la transacción?.....	480
4.2 ¿Existe un domicilio real para los consumidores o usuarios y proveedores del mercado virtual del Internet?.....	485
4.3 ¿Los contratos virtuales, son de simple voluntad entre consumidores o usuarios y proveedor, o son puramente de adhesión?.....	491
4.4 ¿Está protegida la intimidad de los consumidores o usuarios en el mercado virtual del Internet, con él envió de correos no deseados (SPAM)?.....	498
4.5 Publicidad, ofertas y promoción de ventas, de bienes y servicios por Internet, en un mercado virtual.....	504
4.6 Consideraciones sobre la competencia judicial en los contratos a distancias y el alcance del Reglamento (UE) No. 1215/2012 del Parlamento Europeo. Y por otra parte, la ambigüedad oculta entre la Ley No. 489-08 sobre Arbitraje Comercial y la Ley No. 544-14 sobre Derecho Internacional Privado de la República Dominicana.....	511
V. Directivas y Reglamentos de relevancias, vinculantes al consumidor o usuario en el derecho de la Unión Europea.....	528
5.1 Base legal para el análisis y estudio de la jurisprudencia europea en materia de derechos del consumidor	528
5.2 Directiva 2002/65/CE, Parlamento Europeo y Consejo de Europa, del 23 de septiembre de 2002, relativa a la comercialización a distancia de servicios financieros destinados a los consumidores, y por la que se modifican la Directiva 90/619/CEE del Consejo y las Directivas 97/7/CE y 98/27/CE. Dictada en Bruselas.....	532
5.3 Directiva 2014/17/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de fecha 4 de febrero de 2014. Relativa a los contratos de crédito celebrados con los consumidores para bienes inmuebles de uso residencial y por la que se modifican las Directivas 2008/48/CE y 2013/36/UE y el Reglamento (UE) nº 1093/2010.....	538

La Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, en el Ordenamiento Jurídico de
la República Dominicana, a partir de la Ley No. 358-05
Manuel Alfredo Rivera Peguero

5.4 La Directiva 2001/95/CE y la Directiva 2011/83/UE.....	540
5.5 Unas que otras jurisprudencias de la Unión Europea en materia de consumo.....	551
VI. Conclusiones Capítulo III.....	559
CONCLUSIONES GENERALES.....	568
ANEXOS.....	589
ANEXO 1.....	589
ANEXO 2.....	596
ANEXO 3.....	600
BIBLIOGRAFÍA.....	603
NORMAS	619
JURISPRUDENCIA.....	627
OTRAS FUENTES.....	636

CAPITULO DE INTRODUCCIÓN

A) Un enfoque sobre la problemática del tema

En el año 2003 fue introducido un proyecto elaborado por la Secretaria de Industria y Comercio, que luego de varias modificaciones hechas por la Comisión de Permanente de Industria y Comercio, fue reintroducido a la Cámara de Diputados por el Presidente de la misma, señor Alfredo Pacheco, bajo la denominación de Ley General de Protección de los Derecho del Consumidor o Usuario¹.

La problemática del tema en cuestión, radica sobre los derechos del consumidor o usuario en la República Dominicana, a pesar de que actualmente exista un marco jurídico como lo es, la Ley No.358-05, General de Protección de los Derechos al Consumidor o Usuario. No es menos cierto que existe una enorme brecha entre la falta de empoderamiento por parte de los consumidores o usuarios dominicanos y las violaciones a la Ley No.358-05, por parte de los proveedores de bienes y servicios, en razón de que no existe una cultura de reclamo por parte de los consumidores o usuarios, o quizás, por la ausencia de programas de educación que debería de llevar a cabo una organización como Pro Consumidor como organismo rector. En la República Dominicana, donde la ley de las ofertas y las demandas de bienes y servicios están a la orden del día, todos somos consumidores, por lo que hoy día, los derechos del consumidor o usuario se consideran ser derechos fundamentales del ciudadano en virtud de lo establecido en la Constitución de la República Dominicana, proclamada el 26 de enero del 2010, en la Sección II de los

¹ Hernández, José Stanly, "El Sistema de Obligación de Garantía de los Bienes de Consumo en la República Dominicana, una Visión General de la Ley General de Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario", PUCMM, MDS 07-007, Santiago de los Caballeros, 2007, pág. 8.

La Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, en el Ordenamiento Jurídico de la República Dominicana, a partir de la Ley No. 358-05
Manuel Alfredo Rivera Peguero

Derechos Económicos y Sociales, en su Artículo 53². No obstante la Constitución Dominicana del año 1963, en la Sección III de la Economía Social, en su artículo 30³, otorga rango constitucional a los derechos del consumidor o usuario, y como consecuencia del Golpe de Estado dado al Presidente Constitucional Profesor Juan Boch, el 25 de septiembre del 1963 fue dejado sin efecto este enorme avance de orden social que experimentarían los consumidores. Por lo que, retomando la Constitución Dominicana de hoy día, podemos decir que la República Dominicana, ha creado un nuevo marco jurídico a través de la Ley No.358-05 General de Protección de los Derechos al Consumidor o Usuario.

²Artículo 53 “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”.

³Artículo 30 “Quedan prohibido los monopolios en favor de los particulares. Serán perseguidos y sancionados conforme a la Ley: a) Quienes se dediquen al acaparamiento o concentración de artículos de consumo necesario o de primera necesidad, con el propósito de causar el alza o elevación de los precios de dichos artículos; b) El autor o autores de todo acuerdo, concierto, maniobra o combinación, en la forma que fuere, entre productores, industriales, comerciantes o empresarios de servicios al público, tendientes a fijar precios por encima de los normales, repartir mercados, negar el trato comercial con otro, o a vincular la venta o arrendamiento de un producto o servicio con la venta o arrendamiento de otro, o que, de cualquier modo, limite o impida, o trate de limitar o impedir, la libre concurrencia en la industria, en el comercio interior o exterior, o en los servicios públicos; c) Quienes, directa o indirectamente, discriminen en cuanto a los precios entre distintos compradores de productos o mercancías de igual categoría o calidad, tanto en el comercio interior como en el exterior, cuando tal discriminación tenga por efecto limitar la libre concurrencia o crear un monopolio total o parcial en cualquier ramo de la industria o en el comercio, o impida destruya o perjudique la libre concurrencia con cualquier persona física o moral; y d) El autor o autores de toda actuación, maniobra o combinación, tendiente a producir un aumento abusivo de utilidades o una ventaja exclusiva, en beneficio de una o varias personas determinadas, en perjuicio del público, de una clase social del interés colectivo.

La Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, en el Ordenamiento Jurídico de la República Dominicana, a partir de la Ley No. 358-05
Manuel Alfredo Rivera Peguero

A modo de opinión propia, se percibe un interés marcado por parte de sectores empresariales, y agentes estatales que representan intereses particulares, para que el usuario o consumidor, no tengan el manejo o conocimiento de dicho tema. No siendo menos cierto, la debilidad que muestran nuestras instituciones frente al derecho del consumidor o usuario, en una sociedad de consumo colectivo como lo es la dominicana. Pasiva frente a los sectores más poderosos que envuelven el mercado local, sin escapar a la realidad de las dimensiones económica de la globalización⁴ como fenómeno transcultural que se ha impuesto su agenda en nuestro mercado de consumo, a través de sus productos, bienes y servicios.

Ante lo dicho anteriormente, el tema de investigación a trabajar, el cual lleva como título “La Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, en el Ordenamiento Jurídico de la República Dominicana, a partir de la Ley No. 358-05”, está orientando a la necesidad de fortalecer, analizar y recomendar dentro de las normativas legales vigentes

⁴ Bilbao Ubillos, Javier, (Universidad del País vasco), modulo 3.2 “Dimensiones económicas y políticas de la Globalización: las nuevas relaciones Mercado-Estado” Programa de Doctorado: Sociedad Democrática, Estado y Derecho. DIMENSIÓN COMERCIAL: se refleja en los intercambios de bienes y servicios entre países que dan lugar a importaciones y exportaciones. Tiene que haber medios de pago internacionales admitidos que son divisas (por ejemplo: yen japonés, libra esterlina). DIMENSIÓN FINANCIERA: se manifiesta en los flujos de capitales entre los países que se han facilitado por las nuevas tecnologías de la comunicación y también por la progresiva liberalización de los movimientos de capitales. DIMENSIÓN PRODUCTIVA: consiste en la localización de plantas productivas en otros países, lo que convierte a una empresa en multinacional o transnacional. DIMENSIÓN TECNOLÓGICA: hace referencia a la compra o alquiler de patentes registradas en otro país, a la prestación de servicios de asistencia tecnológica en otro país o a la difusión de una innovación en otros países. DIMENSIÓN INSTITUCIONAL: Progresiva homologación de normas de calidad, condiciones de transporte, cláusulas de los contratos internacionales, sistemas de compensación de pagos, reducción progresiva de obstáculos a la libre circulación de mercancías y capitales, etc. (Incluye formación de Acuerdos de integración económica regional). DIMENSIÓN LABORAL: hace referencia a los movimientos de trabajadores entre países buscando un empleo que no exista en su país de origen o que esté peor pagado; lo denominamos “emigración económica”. DIMENSIÓN AMBIENTAL: Los problemas ambientales tienen carácter mundial: calentamiento del planeta (escasez de agua, desertización), niveles de emisiones, agotamiento de combustibles fósiles.

La Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, en el Ordenamiento Jurídico de
la República Dominicana, a partir de la Ley No. 358-05
Manuel Alfredo Rivera Peguero

que regulan la Ley No.358-05, una opción literaria o bibliográfica de referencia, como consecuencia de que “(....) la falta de información, es ausencia de talento (....)”⁵. Del mismo modo, se impone crear una mayor fuente bibliográfica, ya que es notoria la falta de publicidad, la falta de información y educación institucional por parte de Pro Consumidor. Argumentos estos, que se verifican ante la negativa⁶ de las autoridades de Pro Consumidor, en brindar una información pública veraz y oportuna, al momento de ser solicitadas⁷, por oposición a sus propias políticas cuando establecen lo siguiente: “(....) E-4: Fomentar la información, la formación y la educación en materia de consumo, prestando especial atención a los grupos y sectores más vulnerables y promoviendo el consumo inteligente de bienes y servicios; “(....) E-5: Desarrollar la capacidad de gestión administrativa a fin de contar con una institución eficiente, moderna, funcional y con una excelente imagen institucional; “(....) E-7: Desarrollar la capacidad de la institución en lo relativo a la respuesta oportuna de las solicitudes de los consumidores y usuarios de bienes y servicios”⁸.

⁵ Ibarretxe, Juan José, Lehendakari, País Vasco. “Construyendo la paz y la Justicia para una Convivencia Cultural Comunicativa”. VI Congreso Internacional Derecho, Filosofía, Economía, Sociología, Psicología, y Educación en un Mundo Global. IGLOBAL. 7 al 10 de noviembre del 2017. Santo Domingo, República Dominicana.

⁶ Sentencia No. 00107-2014, de fecha 26 de marzo del año 2014, Segunda Sala, Tribunal Superior Administrativo, Santo Domingo, Distrito Nacional, Republica Dominicana. Dicha sentencia versa sobre una Acción de Amparo, que el autor de la presente tesis tuvo que interponer contra las autoridades de Pro Consumidor, ante la negativa de dicha entidad pública en proporcionar informaciones estadísticas, a los fines de ser utilizadas como marco de referencia para el desarrollo de la presente investigación.

⁷ Comunicación No. CJ-E 445-2014, de fecha 28 de noviembre del año 2014, emitida por el Instituto Nacional de Protección de los Derechos del Consumidor (PPRO CONSUMIDOR).

⁸ Resolución No. 02-2009 de fecha 22 de abril de 2009, que aprueba el Plan Estratégico Pro Consumidor 20009-2013. Consejo Directivo del Instituto Nacional de Protección de los Derechos del Consumidor (Pro Consumidor).

La Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, en el Ordenamiento Jurídico de la República Dominicana, a partir de la Ley No. 358-05
Manuel Alfredo Rivera Peguero

Quedando comprometido el vínculo de la responsabilidad civil que une al usuario o consumidor, con el proveedor del bien o servicios, es la razón por lo que “la República Dominicana está comprometida a la aplicación de las directrices para la protección del consumidor o usuario, aprobadas por aclamación en la asamblea general de la Organización de las Naciones Unidas⁹, al observar la Ley No.358-05¹⁰ en los artículos 33¹¹, 102¹², 132¹³. Visto lo antes expuesto, podemos decir que es una norma especializada de orden público, que permite a la vez, que consumidores o usuarios, puedan elegir conforme a sus necesidades, las ofertas que el mercado les brinda, con calidad y precio de los productos, entre otros valores intrínsecos, dada la protección a sus interés económicos, donde a la vez los proveedores de bienes y servicios están expuestos a reparaciones en daños y perjuicios, siempre y cuando el proveedor no brinde la información veraz.

⁹ Resolución No.39/248 del 09 de abril del 1985, en la que se especifica el rol que deben jugar los gobiernos para proteger y salvaguardar los derechos e intereses de los consumidores o usuarios.

¹⁰ Ley General de Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, No. 358-05, promulgada el 9 de septiembre del 2005.

¹¹ (Enumeración). “Sin perjuicio de los derechos del consumidor conferidos en disposiciones legales y reglamentarias vigentes y en el derecho común, se reconocen como derechos fundamentales del consumidor o usuario: A) La protección de sus intereses económicos mediante un trato equitativo y no discriminatorio o abusivo por parte de los proveedores de bienes y servicios”.

¹² (Responsabilidad Civil). “Los productores, importadores, distribuidores, comerciantes, proveedores y todas las personas que intervienen en la producción y la comercialización de bienes y servicios, serán responsables solidariamente conforme al derecho civil, de las indemnizaciones que se deriven de las lesiones o pérdidas producidas por la tecnología, por instrucciones inadecuadas, insuficientes o incompletas relativas a la utilización de dichos productos o servicios”.

¹³ Sobre la competencia en su párrafo II.- “En los casos en que las infracciones a la presente ley, solo impliquen un perjuicio contra el patrimonio del consumidor o usuario y que a este solo le interese la reparación civil de los daños y perjuicios causados, podrá acudir por ante los tribunales competentes en materia civil, siguiendo el procedimiento previsto en el Código de Procedimiento Civil Dominicano, para reclamar sus pretensiones civiles”.

La Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, en el Ordenamiento Jurídico de la República Dominicana, a partir de la Ley No. 358-05
Manuel Alfredo Rivera Peguero

Atendido a que desde el punto de vista del autor de la presente tesis, la problemática del tema a investigar, está constituida por elementos externos que se escapan del control de lo que busca el consumidor o usuario, dado que los proveedores de bienes y servicios solo existen por una circunstancia o corriente de comercio Intra-Industrial¹⁴, pero que en ningún momento se detienen a pensar, en que el consumidor es el motor de su economía, y esto así, porque de no existir el consumidor, no existiría el mercado¹⁵.

A hora bien, cuando hablamos del movimiento de consumidores en la República Dominicana, debemos de retroceder a los que eran considerados los derechos del consumidor como políticas de Estado, antes del avance que han tenido los mismos con la promulgación de la ley que crea a Pro Consumidor, y esto así, porque al legislar a favor de los derechos de los consumidores o usuarios, se establece una interesante clasificación entre lo que eran los bienes de primera necesidad para la época, tales como, el arroz, el aceite comestible, el carbón, el gas propano, las habichuelas, el café, el azúcar, los medicamentos, los clavos, el cemento, la madera, y otros productos que para esos períodos eran considerados como de primera necesidad o productos básicos. Razón por la que la promulgación de la Ley No.13 de fecha 27 de abril del 1963, crea la Dirección General de Control de Precios, con competencia para fijar el precio máximo al que podían venderse los

¹⁴ Comercio Intra-Industrial: Se da cuando un país importa y exporta simultáneamente unidades del mismo tipo de producto. Véase al Profesor: Bilbao Ubillos, Javier, (Universidad del País vasco), modulo 3.2 "Dimensiones económicas y políticas de la Globalización: las nuevas relaciones Mercado-Estado" Programa de Doctorado: Sociedad Democrática, Estado y Derecho.

¹⁵ Hay muchos posibles escenarios de pesadilla para una marca, tantos como potenciales errores pueden cometer sus directivos y tantos como posibles respuestas de sus consumidores hacia ese error puedan existir. Pero las marcas, hoy en día, deben enfrentarse a un nuevo peligro, un peligro diferente y en el que lo que hayan hecho o dejado de hacer no tiene tanta importancia: los consumidores (una parte de ellos al menos) se han rebelado, de entrada, contra las propias marcas. Véase en: <http://www.puromarketing.com/88/22677/movimientos-anticonsumo-consumidores-rebelan-contra-marcas.html>

La Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, en el Ordenamiento Jurídico de
la República Dominicana, a partir de la Ley No. 358-05
Manuel Alfredo Rivera Peguero

productos, inspeccionar y controlar las existencias comerciales, determinar los Artículos que se reputan de primera necesidad, previa aprobación de la Secretaría de Estado de Industria y Comercio, (hoy Ministerio de Industria y Comercio), promover y coordinar actividades tendentes a concienciar a la comunidad sobre los hábitos de consumo, a los fines de someter a la justicia a los infractores de dicha ley.

Siendo el más grave de todos los problemas para el consumidor o usuario, que una vez después de pagar por un bien o servicio, es que pierde todo el derecho sobre el dinero pagado, ya que ha pasado de su poder, a manos del proveedor. Donde la mayor parte de los proveedores dominicano no tienen como cultura empresarial la devolución de lo pagado ante un reclamo del consumidor o usuario. Pero menos aún, tienen los proveedores la cultura del otorgamiento del crédito personal, y para el caso de que se le otorgue un crédito “(...) los consumidores, podrán realizar el cambio por el importe total, siempre y cuando realicen el cambio dentro de los treinta (30) días de realizada la compra(...)”¹⁶, después de muchas exigencias por parte de los consumidores o usuarios, ese crédito vence en el corto período de dos o tres meses después de ser otorgado bajo el amparo o brecha que Pro Consumidor les ha concedido a la discrecionalidad¹⁷ del proveedor, y en perjuicio de los consumidores o usuarios.

Volviendo con el avance que han experimentados los consumidores o usuarios con la creación de Por-Consumidor, es la propia Ley No. 358-05, que deroga¹⁸ lo que antes se

¹⁶ Resolución No.005-2012, de fecha 30 de julio del 2012, artículo 6, Instituto Nacional de Protección de los Derechos del Consumidor. Santo Domingo, República Dominicana.

¹⁷ Resolución No.005-2012, de fecha 30 de julio del 2012, artículo 6, párrafo II, Instituto Nacional de Protección de los Derechos del Consumidor. Santo Domingo, República Dominicana.

¹⁸ Ley No.358-05, expresa en su artículo 4, “A partir de la promulgación de esta ley queda suprimida la Dirección General de Control de Precios, creada mediante la ley No. 13, del 27 de abril de 1963, que crea la Dirección General de Control de Precios”.

La Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, en el Ordenamiento Jurídico de la República Dominicana, a partir de la Ley No. 358-05
Manuel Alfredo Rivera Peguero

conocía como Dirección General de Control de Precios, otorgándole las funciones que está asumía a Pro Consumidor, más las que se le han atribuido a los fines de crear una legislación de mayor carácter y competencia.

Otra cuestión asociada y no menos importante a la problemática que nos ocupa en el presente tema, es el aspecto social, pero analizado desde el punto de vista del empoderamiento que deben de tener las organizaciones de consumidores o usuarios, que aunque en esencia son las mismas, sus orígenes de luchas son similares a las conquistas de las minorías, pero a favor de las mayorías durante la época de los gobiernos del Presidente, Joaquín Balaguer.

Épocas matizadas por la conformación de dirigentes sindicales de armas a tomar, y con gran espíritu de lucha por reivindicaciones de corte social como lo fueron, el alto costo de la vida para la adquisición de la canasta familiar, la necesidad de aumento salarial entre otras, “promovían boicot contra el aumento en el precio del litro de leche por encima de los 25 centavos, inundando las fábricas del país con un volante muy impactante que decía “no dejes que te metan el dedo, 25 centavos, ni un chele más por el litro de leche¹⁹” Es en ese momento que surgen una serie de asociaciones, juntas de vecinos y fundaciones, que procuran y luchan por los intereses colectivos de los consumidores o usuarios. Luchas estas, que estaban matizadas por un consumo interno o nacional, ya que no existían las grandes

Ley No.358-05, expresa en su artículo5, “Creación de Pro Consumidor. Se 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 República Dominicana”.

¹⁹ Luciano Joaquín. “El movimiento de consumidores en la República Dominicana”, II Congreso de Organizaciones de Consumidores, 3 y 4 de agosto 2012. Hotel La Hamaca Boca Chica, Republica Dominicana.

La Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, en el Ordenamiento Jurídico de la República Dominicana, a partir de la Ley No. 358-05
Manuel Alfredo Rivera Peguero

importaciones de bienes y servicios como forma de comercio internacional, debido a que aún el fenómeno de la globalización no se experimentaba. A lo que posteriormente las franquicias y multinacionales se apoderan del mercado nacional dominicano, despertando en consecuencia el interés de estos grupos sociales por abrazarse a la Ley No.358-05, hoy llamados con todo derecho organizaciones en defensa de los consumidores.

Haciendo referencia al espacio conquistado por las organizaciones de consumidores, así como al empoderamiento²⁰ que han tenido de manera individual los consumidores, solo bastaría con examinar el éxito que tuvo el llamado sin precedente a un día sin pollo en la República Dominicana, siendo este un movimiento de iniciativa popular, que experimento un gran reto ante dicho llamado, captando la atención de todo el consumidor presto a exigir sus derechos, pero sobre todo, reflejo gran preocupación a la clase productora y comercializadora del mencionado producto. Donde a la vez, los consumidores hicieron un llamado al gobierno²¹ para realizar importaciones masivas de pollo en contra de la producción nacional, si estos no frenaban su plan especulativo.

²⁰ Las asociaciones de consumidores constituyen uno de los exponentes en la organización de la sociedad civil en respuesta a las presiones del mercado y el estado. En el presente trabajo se realiza un análisis sobre la influencia de las políticas públicas sobre el proceso de institucionalización de las organizaciones formales de estos movimientos sociales en Andalucía. Dicho análisis se realiza describiendo la transformación de los grupos en sus objetivos, estrategias y estructura originada por dichas influencias -desde un modelo denominado movimiento de base hacia otro denominado como grupo de interés- a través de un estudio empírico que utiliza información primaria -entrevistas- y secundaria -información documental- de tres asociaciones andaluzas de consumidores y usuarios que son, hoy día, reconocidas por la administración pública autonómica como representantes de los derechos de los consumidores y usuarios. Véase en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=950846>

²¹ Hay que hacerlos cumplir la ley, de su lado, Alfredo Rivera, de la Fundación Jurídica en Defensa del Consumidor, afirmó que tanto productores como comercializadores de la carne de pollo violan, no sólo las Leyes números 358-05 y 79-74, sino también el Código Penal en: <http://www.hoy.com.do/el-pais/2012/7/8/436120/>.

La Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, en el Ordenamiento Jurídico de la República Dominicana, a partir de la Ley No. 358-05
Manuel Alfredo Rivera Peguero

El objetivo a seguir en el análisis de la Ley General de Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario No. 358-05, se realiza exclusivamente desde la óptica de la protección judicial a los derechos del consumidor o usuario dentro de un mercado global para la República Dominicana.

Sigo pensando, que otra cuestión asociada y la de mayor relevancia por el sentido de pertenencia que implica el presente tema, es la falta de nivel de empoderamiento por el consumidor o usuario dominicano en el ejercicio de sus derechos fundamentales²², que, aunque mínimamente y casi inobservable se manifiesta en la actualidad, es solo como producto del desarrollo de la sociedad dominicana a consecuencia del fenómeno de la transculturización. Donde los consumidores o usuarios de manera individual ejercen el referido derecho²³, sin que exista en mayor escala un traspaso del mandato o del poder de los consumidores o usuarios a las organizaciones creadas a los fines de defender sus derechos sobre las bases de la Ley No. 358-05 Sobre Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, y la propia Constitución de la República Dominicana, que le confiere rango constitucional a los derechos del consumidor o usuario.

²²Algunos doctrinarios del derecho constitucional español, para distinguir los derechos fundamentales, les basta con decir que son aquellos derechos que la Constitución tipifica como tales, dándoles una categoría superior sobre los demás derechos. Barinas Erick, "Los Derechos Fundamentales", consultado el 30 de junio del 2016. Véase en: <http://almomento.net/los-derechos-fundamentales/>

²³ Constitución de la Republica Dominicana, proclamada el 26 de enero del año 2010, artículo 53. Derechos del consumidor, Título II, "De los Derechos, Garantías y Deberes Fundamentales", artículos 37 - 75.

B) Objetivo del presente tema

A mi juicio, aún falta mucho por hacer, y esto así, porque no solo basta con los reclamos de las organizaciones de consumidores, estas también deben fortalecerse y desarrollarse con profesionales vinculados a la defensa de los consumidores a los fines de poder realizarse su propio esquema de trabajo, y así utilizar la formulación de proyectos específicos que incidan en la agenda no solo privada, sino también pública de consumidores dado que la autoridad la da el puesto no la persona, razón por la que deben enfocarse a tener una representación de líderes en las diversas instancias gubernamentales a través de mesas redonda de participación, dado que el Estado de manera monopólica es determinante²⁴ en la fijación de precios de algunos bienes y servicios, o ya sea, que regulan y suplen los intereses económicos del consumidor o usuario dentro de un mercado global en la República Dominicana.

Esto así, porque el espacio que hoy día están logrando las organizaciones de consumidores han estado marcando en la actividad comercial privada, ha sido motivo de preocupación para el gobierno, en el caso de que dichas organizaciones iniciaran una lucha

²⁴ El actual sistema de economía social de mercado ha generado una serie de situaciones nuevas que presionan el contenido clásico del Derecho, como la globalización económica, la innovación tecnológica, el libre comercio, la libertad contractual, la libre competencia, la regulación de servicios, la autorregulación empresarial entre otras manifestaciones que han motivado una mayor apertura e integración de los mercados y por ende mayor competitividad comercial. Estas condiciones socioeconómicas abren para el consumidor un nuevo panorama como beneficiario del sistema, a tal punto que hoy hablamos de protección del consumidor, pero ¿quién es el consumidor?, ¿contra qué se le debería proteger? Un consumidor es una persona que para atender sus necesidades o para su propio placer compra o arrienda productos y utiliza servicios ofrecidos por entes públicos o privados. Esta es al menos la definición más simple que nos servirá de derrotero para el estudio del tema, y ¿Contra qué debería protegerse al consumidor?, para decirlo sencillamente, debe protegerse contra el engaño y el abuso de los proveedores. Durand Carrión, Julio, "El derecho del consumidor como disciplina jurídica autónoma", Pontificia Universidad Católica del Perú, escuela de graduados, Lima, septiembre 2014. Véase en: <http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/123456789/5382>

La Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, en el Ordenamiento Jurídico de la República Dominicana, a partir de la Ley No. 358-05
Manuel Alfredo Rivera Peguero

por las políticas de precios para los casos específicos de los comestibles (gasolina, diésel y gas licuado de petróleo), así como también la factura electricidad. Siendo la realidad de que en una sociedad como la nuestra hay que evitar que estas organizaciones de consumidores pierdan su credibilidad, pues entonces se estaría perdiendo el interés por parte del consumidor. “El desarrollo del derecho del consumo por la ley o la jurisprudencia, a partir del decenio de 1980, aumento significativamente las posibilidades de responsabilidad de los profesionales. Así, por ejemplo, surgió la responsabilidad del profesional en materia alimentaria, bancaria, inmobiliaria, de información, de advertencia, de sobreendeudamiento etc.²⁵”

La realidad existente en el libre mercado de la República Dominicana, en cuanto a la importación de bienes y servicios, se debe a la falta de control y coordinación por parte de las autoridades sanitarias y aduanales a fin de regular los productos y medicamentos que se comercializan en nuestro mercado, donde las etiquetas o leyendas de dichos productos están escrita en idiomas distintos al español, siendo el español la lengua oficial²⁶ en la República Dominicana. Siendo a nuestro modo de ver una gran debilidad en la Ley No. 358-05, la dispensa que el legislador les da a los proveedores de bienes y servicios para lo que es el contenido de la leyenda o escritura que debe de llevar el etiquetado de los productos, cuando el legislador expresa “deberán llevar por lo menos, en español”²⁷dejando

²⁵ Couard Julien. “Responsabilidad y derecho del consumo”, La responsabilidad por los daños causados por productos defectuosos. Aspectos de derecho francés. Congreso Responsabilidad Civil Retos y Tendencias Actuales, Santo Domingo, República Dominicana, 12 y 13 de octubre del 2017, pág.1. Verificado en fecha 4 de noviembre del 2017. Véase en <https://sites.google.com/enj.org/congresoresponsabilidadcivil/p%C3%A1gina-principal>

²⁶ Constitución de la República Dominicana, Título I, Capítulo VII. Del idioma oficial y los símbolos patrios. artículo 29. Idioma oficial. El idioma oficial de la Republica Dominicana es el español.

²⁷ Ley General de Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, No. 358-05, artículo 34, párrafo II. “Las sustancias tóxicas, venenosas, irritantes, cáusticas, inflamables, explosivas, corrosivas, abrasivas o radioactivas y productos que en su composición las comprendan, y cuya producción, importación o

La Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, en el Ordenamiento Jurídico de la República Dominicana, a partir de la Ley No. 358-05
Manuel Alfredo Rivera Peguero

la brecha para que cualquier producto pueda comercializarse en la República Dominicana, con el contenido de su leyenda en cualquier otro idioma, como al efecto sucede.

Por lo que los consumidores al momento de adquirir el producto, desconocen los componentes, atributos, indicaciones y como contraindicaciones de los mismos, al extremo de que el consumo de dichos productos pudiese ocasionar daños o lesiones permanentes, y hasta la muerte. Pero no solo se trata del daño directo que ocasionan estos productos, sino también del daño indirecto en la comercialización, pero directo en el consumo humano que ocasionan los productos que dicen contener una serie de compuestos proteínicos o vitamínicos, o de composición manufacturera, cuando realmente estafan al consumidor a través de la carencia de dichos componentes.

Otro de los problemas que nos motivó a trabajar el presente tema, es que, en la medida que el país avanza y sus infraestructuras se desarrollan, la cultura de los consumidores o usuarios se hacen más dependiente de los bienes y servicios que proveedores lanzan al mercado, como consecuencia del fenómeno de la globalización. Y decimos proveedores, porque el mercado como tal (refiriéndonos a la figura económica “mercado”) no tiene una responsabilidad civil frente al consumidor o usuario. Es decir, de la misma manera en que se consumen los productos, también se deben asumir las nuevas leyes y regulaciones que favorezcan al consumidor o usuario, creando un sistema jurídico de defensa al consumo. Que para el caso de la República Dominicana, ya está creado el marco jurídico²⁸ de la misma. Por lo que, al expresarnos de esta forma, es solo con el

comercialización no estén prohibidas, deberán ser envasadas, transportadas, depositadas y comercializadas con las debidas garantías. Del mismo modo, deberán llevar por lo menos, en español, en forma visible, clara e inequívoca, las indicaciones que adviertan los riesgos de su uso o manipulación. La tenencia, almacenamiento o manipulación de estas sustancias y productos en instalaciones y locales de producción, almacenamiento o venta deberá ser reglamentada por las autoridades que apliquen en los casos específicos.

La Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, en el Ordenamiento Jurídico de la República Dominicana, a partir de la Ley No. 358-05
Manuel Alfredo Rivera Peguero

interés de señalar el mercado virtual que cada día va en mayor desarrollo, donde se abren y enfrentan nuevas problemáticas, porque quienes están llamados a ser los terceros imparciales (jueces) que aún son desconocedores de la ley. Por lo que debemos preparar a los llamados terceros imparciales o jueces, ante un mercado de consumidores más exigentes, donde las compras por Internet cada día desplazan con mayor rapidez al mercado tradicional.

Visto el informe de la comisión especial que fue designada para el estudio y opinión del proyecto y posterior Ley No.358-05, de Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, analizamos cuál fue el espíritu que primó en los legisladores para la creación de dicha ley. En ese mismo orden nos hemos dedicado a la Ley Sobre Arbitraje Comercial²⁹; Ley Sobre Comercio Electrónico, Documentos y Firmas Digitales³⁰. A los fines de poder lograr un pensamiento propio para el desarrollo del presente tema, siendo la realidad que solo se trata de un análisis y estudio, sobre un tema que aunque jurídicamente ya está formulado, la sociedad de consumo en la República Dominicana, necesita de mayor literatura, dado que aún el consumidor y usuario, no conocen sus derechos y procedimientos que le otorga la Ley No. 358-05, a los fines de buscar repuestas indemnizatorias a los daños y perjuicios causados o que pudieren causar los bienes y servicios que se comercializan en el mercado contra sus intereses económicos, fruto de las instrucciones inadecuadas o la negligencia de los proveedores. Así como también la garantía y cálida que deben brindar los productos y servicios que se les ofertan.

²⁸ Ley General de Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, No. 358-05, promulgada el 9 de septiembre del 2005. Véase este marco jurídico.

²⁹ Ley No. 489/08, de fecha 30 de diciembre del 2008.

³⁰ Ley No. 126-02, de fecha 4 de septiembre del 2002.

La Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, en el Ordenamiento Jurídico de la República Dominicana, a partir de la Ley No. 358-05
Manuel Alfredo Rivera Peguero

El título del presente trabajo, “La Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, en el Ordenamiento Jurídico de la República Dominicana, a partir de la Ley No. 358-05”, se realiza sobre las bases de un estudio descriptivo a la antes mencionada ley, dada la problemática de que en la actualidad el consumidor o usuario, esta falta de educación³¹ y una efectiva protección por parte de Pro Consumidor, desde la óptica de promover, educar e informar sobre las necesidades, y problemáticas que los consumidores o usuarios, presentan frente a los proveedores de bienes y servicios en un ejercicio pleno de derechos fundamentales, con la agravante de que la ciudadanía no asimila que la Ley No.358-05, aun con sus debilidades, aciertos y desaciertos, está diseñada, no solo para el público de los producto tangible, es también para los intangibles e intereses económicos.

Resulta que la investigación objeto del presente tema, consiste en aportar un estudio a la problemática actual que enfrenta el consumidor o usuario por el desconocimiento de sus derechos dentro de un nuevo esquema jurídico fundamentado en lo que es la Ley No. 358-05, y como base el artículo 53 de la Constitución Dominicana, sobre derechos del consumidor o usuario, con miras a realizar un buen ejercicio de ciudadanía, al ser el derecho del consumidor un derecho de orden público por destino, ya que pasa a regular las relaciones entre consumidores o usuarios y proveedores, con Pro Consumidor como entidad estatal para regular dicha relación, convirtiéndolo en consecuencia, en un derecho administrativo por destino a los fines de regular sus funciones administrativas con los particulares. Dada la Ley No. 358-05 que data desde el 9 de septiembre del año 2005, decidimos realizar un estudio de campo a los fines de valorar la misma, donde los resultados de dichos estudios indican entre otras de las problemáticas que se presentan, que los consumidores o usuarios encuestados³² conocen más a la Directora de Pro Consumidor,

³¹ Ley General de Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, No. 358-05, artículo 19, literal C.

La Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, en el Ordenamiento Jurídico de la República Dominicana, a partir de la Ley No. 358-05
Manuel Alfredo Rivera Peguero

que al mismo organismo sancionador y regulador de las relaciones entre consumidores o usuarios con proveedores.

El marco teórico sobre la presente propuesta, se hace viable como parte de un estudio de mercado que deberá de tomar cuerpo a través de los distintos aportes que podamos realizar sobre el tema, ya que para poder sustentar la presente tesis sobre “La Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, en el Ordenamiento Jurídico de la República Dominicana, a partir de la Ley No. 358-05”, se hace necesario que la misma haga opinión propia, pero no así contradictoria, por no ser éste un proyecto de ley con carácter supletorio, sino más bien, una investigación con carácter bibliográfico a los fines de aportar literatura sobre el tema en nuestro país, en el orden de los derechos que les asisten a la ciudadanía.

Por lo que resulta oportuno establecer que la investigación sobre el tema de la presente tesis, no busca en modo alguno desmeritar la Ley No.358-05, sino más bien, fortalecer y consolidar la capacidad sancionadora en el plano judicial, y oportuna como herramienta de derecho al público consumidor, en la actual plataforma de derechos fundamentales que el Estado³³ brinda a su ciudadanía dada la controversias comercial y las políticas neoliberales de un mercado global, donde debe de existir equidad entre proveedores y consumidores sin temor a la existencia de brechas en violación a la Ley No.358-05, en perjuicio del consumidor o usuario.

³² Encuesta realizada en el Distrito Nacional, el día 27 de marzo (miércoles Santo) del año 2013, en la tienda por departamento Multímetro La Sirena (por ser de asistencia popular).

³³ El Estado es el pueblo, somos todos los dominicanos y dominicanas, visto desde el artículo 1 de la Constitución de la República Dominicana.

La Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, en el Ordenamiento Jurídico de la República Dominicana, a partir de la Ley No. 358-05
Manuel Alfredo Rivera Peguero

En cuanto a la mayor o menor relevancia social de éste trabajo, podemos decir que consiste en dar una respuesta al desconocimiento que tienen los ciudadanos al momento de exigir sus derechos en relación a la Ley No.358-05 contentiva a General de Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario.

Aportando al desarrollo de esta investigación una nueva herramienta de consulta a los diversos sectores de la sociedad dominicana que día a día son engañados por algunos proveedores de bienes y servicios, tanto en el ámbito privado como en el público. Partiendo de la relevancia personal que brinda este trabajo, la problemática de la cual hemos hecho referencia, despierta un interés propio, en el entendido que somos parte del mercado de consumo dominicano, en tal virtud, hemos podido comprobar que real y efectivamente la importancia capital de este tema, nos pone a la vanguardia de la defensa de los intereses económicos de los consumidores o usuarios de la República Dominicana. Teniendo como objetivo general, que los consumidores o usuarios se empoderen de la presente ley, a los fines de poder reclamar sus derechos, especificados en una correcta interpretación y análisis de la misma ley.

En cuanto a la problemática sobre el desconocimiento y falta de educación para el ejercicio de los derechos del consumidor o usuario en virtud de la Ley No.358-05, en parte se debe a que algunas de las organizaciones en defensa de los consumidores o usuarios, no se han empoderado de esta herramienta legal que el Estado ha puesto a disposición de los mejores intereses sociales, sino más bien, que se han empoderado de un proceso de políticas sindicales alrededor de Pro Consumidor, a los fines de poder ser beneficiados por el favor de las políticas administrativas y ayudas económicas de dicha entidad.

Y de la otra parte, el problema de Pro Consumidor, como organismo estatal, rector de las relaciones entre consumidores y proveedores, que no ha llevado a cabo un plan

La Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, en el Ordenamiento Jurídico de la República Dominicana, a partir de la Ley No. 358-05
Manuel Alfredo Rivera Peguero

maestro de educación abierta a través de campañas publicitarias acorde a las exigencias del mercado. Esto así, porque la Ley No. 358-05, independientemente del espíritu sancionador que posee, tiene un carácter de orden social con rango constitucional.

Son muchas las razones que pueden existir para plantearse la siguiente hipótesis:

- ¿Al día de hoy, los consumidores o usuarios han logrado ser resarcidos por los proveedores cuando estos últimos han afectado de manera desleal los intereses económicos de los consumidores o usuarios?
- ¿Existe realmente el criterio político en los estamentos gubernamentales que prestan servicios a la ciudadanía para defender y apoyar a los consumidores o usuarios?
- ¿Las decisiones tomadas por Pro Consumidor, son por atribuciones propias o por directrices gubernamentales?
- ¿Están satisfechos los consumidores o usuarios por la defensa que asume Pro Consumidor, en la protección efectiva de sus intereses económicos?
- ¿Han valorado los consumidores o usuarios la dimensión y alcance que les proporciona la Ley No.358-05, a los fines de buscar ante los tribunales competentes una sana y justa administración de justicia?
- ¿Realmente tiene Pro Consumidor, potestad sancionadora?
- ¿Está empoderado el consumidor o usuario dominicano para ejercer sus derechos?
- ¿Se han empoderado las organizaciones de defensa para los derechos de los consumidores o usuarios, o simplemente desempeñan un rol sindicalista en la esfera

La Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, en el Ordenamiento Jurídico de
la República Dominicana, a partir de la Ley No. 358-05
Manuel Alfredo Rivera Peguero

de Pro Consumidor?

- ¿Se corresponde el espíritu de la Ley General de Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario No.358-05, con las violaciones a que son sometidos los consumidores o usuarios por parte de los proveedores?
- ¿Tienen cultura de reclamo los consumidores o usuarios dominicanos?
- ¿Existe una relación comercial entre proveedores y consumidores o usuarios, a través del Internet?
- ¿Son reguladas las compras de bienes y servicios realizadas por consumidores o usuarios a través del Internet?
- ¿Existe un nivel de educación y orientación hacia el consumidor o usuario, por parte de Pro Consumidor, para la exigencia de sus derechos?

CAPÍTULO I
CALIDAD DEL CONSUMIDOR O USUARIO, COMO DEMANDANTE, Y LA
COMPETENCIA DE LOS TRIBUNALES ORDINARIOS PARA CONOCER
SOBRE SUS DERECHOS

I. Quienes son demandantes y demandados en un mercado de consumo de bienes y servicios

1.1 Un enfoque jurídico al concepto del consumidor o usuario, y el proveedor desde la regulación y normativa de algunos países en Hispanoamérica, y la inclusión de España como país de referencia

República Dominicana:

“La definición de consumidor “(Cualquier persona física que, frente a un profesional o proveedor de bienes y servicios, actúe con fines personales, familiares o domésticos o con fines que no pertenezcan al ámbito de su actividad profesional o con fines de reventa) es una de las bases, quizás la más sólida, donde se afianza el sistema de protección desarrollado por el Proyecto Convención”³⁴. Leyendo, escribiendo, o al escuchar la palabra “cliente”, entiendo que se está hablando de una persona que frecuenta de manera repetitiva un lugar comercial, y es nuestro caso, “consumidores o vendedores. Esta condición de que los vendedores en su determinado momento también son clientes o usuarios es lo que lleva al mismo comerciante a apoyar la existencia de una legislación a

³⁴ Velázquez Gardeta, Juan Manuel, “La Protección al Consumidor Online en el Derecho Internacional Privado Interamericano, Análisis sistemático de las propuestas presentadas para la CIDIP VII”, Donostia-San Sebastián, 2008, pág. 90.

La Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, en el Ordenamiento Jurídico de la República Dominicana, a partir de la Ley No. 358-05
Manuel Alfredo Rivera Peguero

favor de todos, porque al final todos son consumidores”³⁵, que debido al buen trato que nos proporcionan tanto el propietario de dicho establecimiento como sus empleados, provocan en nosotros que con regularidad se repita la visita en la búsqueda de satisfacer una necesidad, o porque simplemente frecuentamos ese lugar porque el mismo es del agrado para nosotros. Ahora bien, cliente definido desde el punto de vista del diccionario Pequeño Larousse Ilustrado, significa persona que está bajo la protección o tutela de otra. Respecto de una persona que ejerce una profesión, la que utiliza sus servicios. Respecto a un comerciante, el que compra en su establecimiento.

Por lo que el concepto cliente entra en la categoría de demandante, analizado desde un punto de vista comercial, puede definirse para un mercado de consumidores como, alguien que periódicamente compra en una tienda o una compañía³⁶. Consumidor o usuario, en lo adelante es lo mismo, con la diferencia de que el consumidor es para los producto tangibles, y el usuario es para los producto intangibles. Son también personas con capacidad de demandar.

En cuanto al consumidor el diccionario Pequeño Larousse Ilustrado, nos dice que es aquel que utiliza las mercancías o artículos que compra. El consumidor es otra variable no controlable, ya que a pesar de los múltiples estudios que se realizan para medir y conocer el comportamiento del mismo, este cambia sus gustos y hábitos con gran facilidad y reacciona

³⁵ Velázquez Gardeta, Juan Manuel, “La Protección al Consumidor Online en el Derecho Internacional Privado Interamericano, Análisis sistemático de las propuestas presentadas para la CIDIP VII”, Donostia-San Sebastián, 2008, pág. 7.

³⁶ Loudon Davit, y Della Bitta Albert, “Comportamiento del Consumidor Conceptos y Aplicaciones”, McGraw-Hill Interamericana de México, 1995, pág. 5.

La Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, en el Ordenamiento Jurídico de
la República Dominicana, a partir de la Ley No. 358-05
Manuel Alfredo Rivera Peguero

de manera totalmente impredecible³⁷. Por lo que debe de interpretarse y que se interpretara en lo adelante, que, un habitante o una persona es lo mismo que un consumidor o usuario.

En tal sentido, se impone destacar, que la población total de habitantes en la República Dominicana al año 2010, era de 9,445,281³⁸ y que a la fecha del 15 de septiembre del año 2015 era de 10,000,000³⁹ con una proyección estimada de que para el año 2030 la República Dominicana contara con 11,000,000⁴⁰. Lo que extrapolado en materia de consumo, oficialmente el mercado de consumo de la República Dominicana de acuerdo al último censo nacional realizado es de 9,445,281, el cual está conformado y segmentado por las siguientes variables que se representan en los esquemas a seguir:

³⁷ Fernández Valiñas, Ricardo, "Fundamentos de Mercadotecnia", Thomson, 2002, pág. 33.

³⁸ IX Censo Nacional de Población y Vivienda 2010, Informe General, Volumen I, Oficina Nacional de Estadística, Santo Domingo, Junio del 2010, pág. 16.

³⁹ Según informaciones de la Oficina Nacional de Estadísticas (ONE) publicadas en el Periódico Diario Libre, de fecha martes 15 de septiembre del año 2015, en la página 29, sección de noticias.

⁴⁰ Según informaciones de la Oficina Nacional de Estadísticas (ONE) publicadas en el Periódico Diario Libre, de fecha martes 15 de septiembre del año 2015, en la página 29, sección de noticias.

La Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, en el Ordenamiento Jurídico de
la República Dominicana, a partir de la Ley No. 358-05
Manuel Alfredo Rivera Peguero

**CANTIDAD DE CONSUMIDORES O USUARIOS PARA EL MERCADO
DE LA REPÚBLICA DOMINICANA, CALCULADOS AL AÑO 2010⁴¹.**

TOTAL GENERAL: 9,445,281

**CANTIDAD DE CONSUMIDORES O USUARIOS PARA EL MERCADO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA, CALCULADOS AL AÑO 2010. SEGMENTADOS POR
SEXO⁴².**

HOMBRES	MUJERES
4,739,038	4,706,243

⁴¹ IX Censo Nacional de Población y Vivienda 2010, Informe General, Volumen I, Oficina Nacional de Estadística, Santo Domingo, Junio del 2010, pág. 16.

⁴² IX Censo Nacional de Población y Vivienda 2010, Informe General, Volumen I, Oficina Nacional de Estadística, Santo Domingo, Junio del 2010, pág. 17.

La Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, en el Ordenamiento Jurídico de
la República Dominicana, a partir de la Ley No. 358-05
Manuel Alfredo Rivera Peguero

**CANTIDAD DE CONSUMIDORES O USUARIOS PARA EL
MERCADO DE LA REPÚBLICA DOMINICANA CALCULADOS AL
AÑO 2010. SEGMENTADOS POR GRUPOS DE EDADES⁴³**

GRUPOS DE EDADES	PORCENTAJES
TOTAL	100.0
0-4	9.5
5-9	9.9
10-14	10.3
15-19	10.4
20-24	9.3
25-29	8.1
30-34	7.5
35-39	6.7
40-44	6.1
45-49	5.3
50-54	4.3
55-59	3.4
60-64	2.8
65-69	2.0
70-74	1.7
75 y mas	2.6

⁴³ IX Censo Nacional de Población y Vivienda 2010, Informe General, Volumen I, Oficina Nacional de Estadística, Santo Domingo, Junio del 2010, pág. 17.

La Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, en el Ordenamiento Jurídico de
la República Dominicana, a partir de la Ley No. 358-05
Manuel Alfredo Rivera Peguero

Aunque existen variables de posición del usuario o de su uso, se refiere como lo indica su nombre, a la disposición que tiene el consumidor ante la posible compra de un producto, es decir al rol que juega dentro de un segmento del mercado⁴⁴. La variable frecuencia de uso se refiere a la asiduidad o periodicidad con que el usuario utiliza o consume el producto o servicio de referencia⁴⁵.

Pero la propia Ley No. 358-05, establece el concepto consumidor o usuario como la “persona natural o jurídica, pública o privada que adquiera, consuma, utilice o disfrute productos y servicios, a título oneroso, como destinatario final de los mismos para fines personales, familiares o de su grupo social. En consecuencia, no se considerarán consumidores o usuarios finales quienes adquieran, almacenen, consuman o utilicen productos o servicios con el fin de integrarlos a un proceso de producción, transformación, comercialización o servicios a terceros⁴⁶”. Visto lo anteriormente dicho, he de entenderse que para los fines legales correspondientes el término consumidor o usuario, significa lo mismo. En tal sentido se continuará analizando la presente Ley No.358-05, desde ese punto de vista.

Entiéndase por proveedor, a toda persona física o jurídica, pública o privada, que habitual u ocasionalmente, produce, importa, manipula, acondiciona, envasa, almacena, distribuye, comercializa o vende productos o presta servicios en el mercado a consumidores o usuarios, incluyendo los servicios profesionales liberales que requieran para su ejercicio

⁴⁴ Fernández Valiñas, Ricardo, “Fundamentos de Mercadotecnia”, Thomson, 2002, pág. 94.

⁴⁵ Fernández Valiñas, Ricardo, “Fundamentos de Mercadotecnia”, Thomson, 2002, pág. 95.

⁴⁶ Ley General de Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, No. 358-05, artículo 3, literal d.

La Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, en el Ordenamiento Jurídico de la República Dominicana, a partir de la Ley No. 358-05
Manuel Alfredo Rivera Peguero

un título universitario, en lo que concierne a la relación comercial que conlleve su ejercicio y la publicidad que se haga de su ofrecimiento o cualquier acto equivalente⁴⁷.

Argentina⁴⁸:

La ley argentina contempla al consumidor o usuario como la persona física o jurídica que adquiere o utiliza, en forma gratuita u onerosa, bienes o servicios como destinatario final, en beneficio propio o de su grupo familiar o social. En ese mismo orden continúa la ley expresando: Queda equiparado al consumidor quien, sin ser parte de una relación de consumo como consecuencia o en ocasión de ella, adquiere o utiliza bienes o servicios, en forma gratuita u onerosa, como destinatario final, en beneficio propio o de su grupo familiar o social.

A su vez establece que el proveedor, es la persona física o jurídica de naturaleza pública o privada, que desarrolla de manera profesional, aun ocasionalmente, actividades de producción, montaje, creación, construcción, transformación, importación, concesión de marca, distribución y comercialización de bienes y servicios, destinados a consumidores o usuarios. Todo proveedor está obligado al cumplimiento de la presente ley. Y así continúa la ley, expresando que no están comprendidos en la misma, los servicios de profesionales liberales que requieran para su ejercicio título universitario y matrícula otorgada por colegios profesionales reconocidos oficialmente o autoridad facultada para ello, pero sí la publicidad que se haga de su ofrecimiento. Ante la presentación de denuncias, que no se vinculen con la publicidad de los servicios, presentadas por los usuarios y consumidores,

⁴⁷ Ley General de Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, No. 358-05, artículo 3, literal I.

⁴⁸ <http://infoleg.mecon.gov.ar/infolegInternet/anexos/0-4999/638/texact.htm>

La Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, en el Ordenamiento Jurídico de la República Dominicana, a partir de la Ley No. 358-05
Manuel Alfredo Rivera Peguero

la autoridad de aplicación de esta ley informará al denunciante sobre el ente que controle la respectiva matrícula a los efectos de su tramitación.

“(....) No pasará mucho tiempo en que los derechos de los consumidores serán exclusivamente del orden de los derechos colectivos, porque la naturaleza del derecho que se quiere proteger es de tal esencia.- La doctrina argentina no se percata de tal perspectiva y sigue aprisionada en las redes del derecho individual. Esto por cierto no desaparecerá, pero será la excepción, porque el consumidor no estará suficientemente protegido sino se acude a los lineamientos de este nuevo derecho que impregna toda la actividad consumista⁴⁹”.

México⁵⁰:

Según su legislación, el consumidor se define como: La persona física o moral que adquiere, realiza o disfruta como destinatario final bienes, productos o servicios. Se entiende también por consumidor a la persona física o moral que adquiera, almacene, utilice o consuma bienes o servicios con objeto de integrarlos en procesos de producción, transformación, comercialización o prestación de servicios a terceros, únicamente para los casos a que se refieren los artículos 99 y 117 de esta ley.

Dicha normativa, no solo se queda en definir un concepto, la ley mexicana tiene un alcance que va más allá del consumidor puro y simple, cuando establece que además lo son también las personas morales que adquieran bienes o servicios para integrarlos en procesos de producción o de servicios a terceros, sólo podrán ejercer las acciones a que se

⁴⁹ Revista Mercado. Editorial Coyuntura, S.A. 06 de septiembre del 2016. Consultado el 12 de noviembre del 2017, en: <http://www.mercado.com.ar/notas/8022263>

⁵⁰ http://www.profeco.gob.mx/juridico/pdf/l_lfpc_ultimo_CamDip.pdf

La Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, en el Ordenamiento Jurídico de la República Dominicana, a partir de la Ley No. 358-05
Manuel Alfredo Rivera Peguero

refieren los referidos preceptos cuando estén acreditadas como microempresas o microindustrias en términos de la “Ley Federal para el Fomento de la Microindustria y la Actividad Artesanal”, respectivamente y conforme a los requisitos que se establezcan en el reglamento de esta ley.

A su vez, dicha ley reglamenta al proveedor como la persona física o moral en términos del Código Civil federal, que habitual o periódicamente ofrece, distribuye, vende, arrienda o concede el uso o disfrute de bienes, productos y servicios.

Venezuela⁵¹:

Para la normativa venezolana, en cuanto a la protección de los derechos del consumidor o usuario expresa que se consideran consumidores y usuarios a las personas naturales o jurídicas que, como destinatarios finales, adquieran, usen o disfruten, a título oneroso, bienes o servicios cualquiera sea la naturaleza pública o privada, individual o colectiva, de quienes los produzcan, expidan faciliten, suministren, presten u ordenen. No tendrán el carácter de consumidores o usuarios quienes, sin ser destinatarios finales, adquieran, almacenen, usen o consuman bienes y servicios con el fin de integrarlos en procesos de producción, transformación y comercialización.

A los efectos de la legislación venezolana la misma establece que se consideran proveedores las personas naturales o jurídicas de carácter público o privado que desarrollen actividades de producción, fabricación, importación, distribución, comercialización de bienes, prestación de servicios a consumidores o usuarios por los que cobren precios o tarifas.

⁵¹ http://www.ventanalegal.com/leyes/ley_proteccion_consumidor_usuario.html

La Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, en el Ordenamiento Jurídico de la República Dominicana, a partir de la Ley No. 358-05
Manuel Alfredo Rivera Peguero

Costa Rica⁵²:

Se contempla al consumidor o usuario como toda persona física o entidad de hecho o de derecho, que, como destinatario final, adquiere, disfruta o utiliza los bienes o los servicios, o bien, recibe información o propuestas para ello. También se considera consumidor al pequeño industrial o al artesano (en los términos definidos en el Reglamento de esta ley) que adquiera productos terminados o insumos para integrarlos en los procesos para producir, transformar, comercializar o prestar servicios a terceros.

Sin embargo la regulación costarricense utiliza el término de comerciante para referirse al proveedor otorgando un mayor alcance para la protección de los derechos del consumidor o usuario, cuando define al: comerciante o proveedor como toda persona física, entidad de hecho o de derecho, privada o pública que, en nombre propio o por cuenta ajena, se dedica en forma habitual a ofrecer, distribuir, vender, arrendar, conceder el uso o el disfrute de bienes o a prestar servicios, sin que necesariamente esta sea su actividad principal. Para los efectos de esta ley, el productor, como proveedor de bienes, también está obligado con el consumidor, a respetarle sus derechos e intereses legítimos.

Chile⁵³:

La ley de Chile, a los fines de sobre proteger al consumidor o usuario, busca ampliar el simple concepto de consumidor o usuario al establecer que son todas las personas naturales o jurídicas que adquieren, utilizan o disfrutan como destinatarios finales productos o servicios materiales e inmateriales, en beneficio propio o de su grupo familiar o

⁵² <http://www.tramites.go.cr/baselegalimages/7472.pdf>

⁵³ https://www.unifr.ch/ddp1/derechopenal/legislacion/l_20101207_03.pdf

La Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, en el Ordenamiento Jurídico de
la República Dominicana, a partir de la Ley No. 358-05
Manuel Alfredo Rivera Peguero

social, actuando así en un ámbito ajeno a una actividad empresarial o profesional. No se considera consumidor para efectos de este código a quien adquiere, utiliza o disfruta de un producto o servicio normalmente destinado para los fines de su actividad como proveedor.

Los microempresarios que evidencien una situación de asimetría informativa con el proveedor respecto de aquellos productos o servicios que no formen parte del giro propio del negocio. En caso de duda sobre el destino final de determinado producto o servicio, se califica como consumidor a quien lo adquiere, usa o disfruta.

De la misma manera, la legislación chilena en una especie de sobreprotección a los derechos del consumidor o usuario, regula al proveedor en el otorgamiento de sus funciones a los fines de dar un mayor alcance a lo que son las responsabilidades y criterios que deben tener frente al consumidor, a los fines de no excluir de la cadena comercial a todos los que intervienen en la comercialización de los bienes y servicio que adquieren los consumidores o usuarios, cuando define: Los proveedores serán las personas naturales o jurídicas, de derecho público o privado, que de manera habitual fabrican, elaboran, manipulan, acondicionan, mezclan, envasan, almacenan, preparan, expenden, suministran productos o prestan servicios de cualquier naturaleza a los consumidores.

En forma enunciativa y no limitativa se considera proveedores a los distribuidores o comerciantes, que a su vez se definen como, las personas naturales o jurídicas que venden o proveen de otra forma al por mayor, al por menor, productos o servicios destinados finalmente a los consumidores, aun cuando ello no se desarrolle en establecimientos abiertos al público.

A los productores o fabricantes, como las personas naturales o jurídicas que producen, extraen, industrializan o transforman bienes intermedios o finales para su

La Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, en el Ordenamiento Jurídico de la República Dominicana, a partir de la Ley No. 358-05
Manuel Alfredo Rivera Peguero

provisión a los consumidores. Importadores.- Las personas naturales o jurídicas que importan productos para su venta o provisión en otra forma en el territorio nacional. Y a los prestadores, como las personas naturales o jurídicas que prestan servicios a los consumidores.

Panamá⁵⁴:

En este caso las normas panameñas de una forma limitativa pura y simple, enmarca el concepto de consumidor como la persona natural o jurídica que adquiere de un proveedor bienes o servicios finales de cualquier naturaleza.

Igualmente se limita a ver el proveedor, como el industrial, comerciante, profesional o cualquier otro agente económico que, a título oneroso o con un fin comercial, proporcione a otra persona un bien o servicio de manera profesional y habitual.

España⁵⁵:

“Centrándonos en el concepto autónomo de consumidor que se maneja en el texto, se puede apreciar -como una de las cuestiones que lo diferencian de las definiciones

⁵⁴ <https://www.gacetaoficial.gob.pa/pdfTemp/25914/7277.pdf>

⁵⁵ En cuyo Preámbulo se dice: “...se integran en el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias las normas de transposición de las directivas comunitarias que, dictadas en materia de protección de los consumidores y usuarios, inciden en los aspectos contractuales regulados en la Ley 26/1984, de 19 de julio, General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, y que establecen el régimen jurídico de determinadas modalidades de contratación con los consumidores, a saber: los contratos celebrados a distancia y los celebrados fuera de establecimiento comercial”. Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias. Véase en: <https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2007-20555>

La Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, en el Ordenamiento Jurídico de la República Dominicana, a partir de la Ley No. 358-05
Manuel Alfredo Rivera Peguero

recogidas en otros textos- que sólo protege al consumidor persona física”⁵⁶. La Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios (TRLGDCU) no solo enfoca al consumidor o usuario como la persona individual que busca la satisfacción de un bien o servicio para sí mismo, sino que le da un alcance adaptado a la terminología comunitaria, “En la doctrina y en la legislación españolas también se distingue entre intereses colectivos e intereses difusos, en términos similares a los de Brasil. Lorena Bachmaier Winter señala que se consideran difusos “aquellos intereses que afectan a una comunidad de sujetos amplia e indeterminada, no existiendo de ordinario vínculo o nexo jurídico entre ellos (...)”⁵⁷, es decir de un conglomerado de individuos con necesidades comunes, lo relaciona de acuerdo a su ordenamiento jurídico a los que son las “personas jurídicas”, otorgando un alcance mucho mayor que otras legislaciones.

Vista la ley española, el consumidor y usuario, están definidos –art. 3 TRLGDCU- como, la persona física o jurídica que actúa en un ámbito ajeno a una actividad empresarial o profesional. Esto es, que interviene en las relaciones de consumo con fines privados, contratando bienes y servicios como destinatario final, sin incorporarlos, ni directa, ni indirectamente, en procesos de producción, comercialización o prestación a terceros. “(....). En cambio, existe interés colectivo: cuando un grupo se encuentra en una misma situación jurídica o cuando una pluralidad de sujetos se ven afectados por un mismo hecho, y los integrantes del grupo o los afectados están determinados o pueden ser determinados sin

⁵⁶ Velázquez Gardeta, Juan Manuel, “La Protección al Consumidor Online en el Derecho Internacional Privado Interamericano, Análisis sistemático de las propuestas presentadas para la CIDIP VII”, Donostia-San Sebastián, 2008, pág. 90.

⁵⁷ Rinessi, Antonio J. “Los derechos colectivos de los consumidores”, Academia Nacional de Derecho y Ciencias Sociales de Córdoba. Véase en <http://www.acaderc.org.ar/doctrina/articulos/los-derechos-colectivos-de-los-consumidores>

La Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, en el Ordenamiento Jurídico de
la República Dominicana, a partir de la Ley No. 358-05
Manuel Alfredo Rivera Peguero

dificultad (...)”⁵⁸. A efectos de esta norma y sin perjuicio de lo dispuesto expresamente en sus libros tercero y cuarto, son consumidores o usuarios las personas físicas que actúen con un propósito ajeno a su actividad comercial, empresarial, oficio o profesión. Son también consumidores a efectos de esta norma las personas jurídicas y las entidades sin personalidad jurídica que actúen sin ánimo de lucro en un ámbito ajeno a una actividad comercial o empresarial.

Tomando como referencia el concepto de consumidor y usuario que otorga la legislación española, no por su definición propia, sino más bien por el alcance y ámbito jurisdiccional que le da a dicho concepto, igualmente lo hace al referirse al concepto de proveedor cuando regula al empresario, productor, producto y el propio proveedor, al objeto de unificar la terminología utilizada en el texto. Las definiciones de empresario, productor y producto son las contenidas en las normas que se refunden. El concepto de proveedor es el de cualquier empresario que suministra o distribuye productos en el mercado, distinguiéndose del vendedor, que, aunque no se define, por remisión a la legislación civil es quien interviene en un contrato de compraventa, en el caso de esta ley, actuando en el marco de su actividad empresarial.

A efectos de esta norma es proveedor –art. 7 TRLGDCU- el empresario que suministra o distribuye productos en el mercado, cualquiera que sea el título o contrato en virtud del cual realice dicha distribución.

Así mismo tomando como referencia lo antes dispuesto por la misma norma, considera al empresario como toda persona física o jurídica, ya sea privado o público, que

⁵⁸ Rinesi, Antonio J. “Los derechos colectivos de los consumidores”, Academia Nacional de Derecho y Ciencias Sociales de Córdoba. Véase en <http://www.acaderc.org.ar/doctrina/articulos/los-derechos-colectivos-de-los-consumidores>

La Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, en el Ordenamiento Jurídico de la República Dominicana, a partir de la Ley No. 358-05
Manuel Alfredo Rivera Peguero

actúe directamente o a través de otra persona en su nombre o siguiendo sus instrucciones, con un propósito relacionado con su actividad comercial, empresarial, oficio o profesión. “La Ley de Enjuiciamiento Civil española promulgada el 7 de enero de 2000, y en vigor a partir del 8 de enero de 2001, ha determinado únicamente como distinción el grado de determinación de los sujetos afectados: si los afectados están determinados o son fácilmente determinables, sus intereses son calificados como colectivos; si los afectados son indeterminados o de difícil determinación, sus intereses son considerados difusos”⁵⁹.

1.2 ¿Podríamos decir que proveedor, mercado y empresa son quienes violan los derechos al consumidor o usuario?

En este sentido podríamos decir que consideraríamos productores cuando actúan a título profesional, al fabricante de un producto acabado, al productor de una materia prima y al fabricante de un componente. A los efectos de la aplicación del texto, el legislador precisa que “se asimila a un productor a cualquier persona que, actuando a título profesional”⁶⁰. El proveedor se encuentra en la categoría de quienes son demandados. En cuanto al mercado, éste no entra en la categoría ni de demandante, ni de demandado, puesto que de acuerdo a su definición desde la óptica económica éste es un lugar físico donde se reúnen oferentes y demandantes con la finalidad de realizar un proceso de intercambio⁶¹.

⁵⁹ Rinessi, Antonio J. “Los derechos colectivos de los consumidores”, Academia Nacional de Derecho y Ciencias Sociales de Córdoba. Véase en <http://www.acaderc.org.ar/doctrina/articulos/los-derechos-colectivos-de-los-consumidores>

⁶⁰ Couard Julien. “Responsabilidad y derecho del consumo”, La responsabilidad por los daños causados por productos defectuosos. Aspectos de derecho francés. Congreso Responsabilidad Civil Retos y Tendencias Actuales, Santo Domingo, República Dominicana, 12 y 13 de octubre del 2017, pág.7. Verificado en fecha 4 de noviembre del 2017. Véase en <https://sites.google.com/enj.org/congresoresponsabilidadcivil/p%C3%A1gina-principal>

⁶¹ Fernández Valiñas, Ricardo, “Fundamentos de Mercadotecnia”, Thomson, 2002, pág. 58.

La Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, en el Ordenamiento Jurídico de la República Dominicana, a partir de la Ley No. 358-05
Manuel Alfredo Rivera Peguero

Que para el caso de la República Dominicana⁶², el mismo tiene una extensión territorial de 48,310.97 kilómetros cuadrados, con una división geográfica de 10 regiones administrativas, dividido en un Distrito Nacional y 31 provincias, 155 municipios y 231 distrito municipal, como espacio geográfico para una relación comercial entre proveedores, consumidores y/o usuarios.

Considerando lo antes dicho, debemos hacer memoria y retrotraernos a los estudios secundarios cuando se enseñaba que el mercado está determinado por la ley de la oferta y la demanda. En ese mismo orden los profesionales de la mercadotecnia definen mercado como: El conjunto de consumidores actuales y potenciales, es decir, todas aquellas personas que compran o podrían comprar un producto específico. Para entender al consumidor o usuario en lo relativo al uso o búsqueda de un producto, se hace necesario conocer la clasificación del mercado, en cuatro perspectivas que a su vez cada una de ellas se encuentran subdivididas, pero de acuerdo a nuestro interés en el presente trabajo solo citaremos las cuatro perspectivas⁶³ que son: (1) Desde el punto de vista geográfico. (2) Según el tipo de consumo. (3) Según el tipo de producto. (4) De acuerdo al tipo de demanda.

Siendo el consumidor una variable incontrolable del mercado, se hace necesario segmentarlo a los fines de poder reconocer sus características comunes, y para tales fines mencionaremos esas variables⁶⁴ y los grupos que la componen: Primera variable, la demográfica: conformada a su vez por, la edad, el sexo, el nivel socioeconómico, el estado

⁶² IX Censo Nacional de Población y Vivienda 2010, Informe General, Volumen I, Oficina Nacional de Estadística, Santo Domingo, Junio del 2010, pág. 13.

⁶³ Fernández Valiñas, Ricardo, "Fundamentos de Mercadotecnia", Thomson, 2002, pág. 59.

⁶⁴ Fernández Valiñas, Ricardo, "Fundamentos de Mercadotecnia", Thomson, 2002, pág. 78.

La Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, en el Ordenamiento Jurídico de la República Dominicana, a partir de la Ley No. 358-05
Manuel Alfredo Rivera Peguero

civil, el nivel de instrucción, la religión y las características de viviendas. Segunda variable, la geográfica: conformada a su vez por, la unidad geográfica, las condiciones geográficas, la raza y el tipo de población. Tercera variable, la segmentación psicográfica: conformada por, grupos de referencias, la clase social, la personalidad, la cultura, el ciclo de vida familiar y motivos de compra. Cuarta variable, de posición del usuario o de uso, conformada por, la frecuencia de uso, ocasión del uso, tasa de uso, lealtad y disposición de compra.

“La otra figura que surge para la defensa de los ciudadanos frente al ejercicio del poder del Estado, es el Defensor del Pueblo u Ombudsman, en sueco que es la autoridad del Estado encargada de garantizar los derechos de los ciudadanos ante abusos del propio Estado. Su origen se sitúa en la Constitución sueca que estableció dicha figura en 1809”.⁶⁵El criterio de comercialización parece disponer de elementos idóneos para activar este régimen. En Francia el criterio asumido es que se trata de producto “puestos en circulación”. Es en este momento en que el responsable ha finalizado y puesto voluntariamente el producto en el mercado. Antes se supone que realizaba todo lo necesario para que el producto no fuere defectuoso. Esta concepción excluye los casos de circulación comercial del producto a consecuencia de un robo. La aceptación de la teoría de Coleman sobre la guarda de la estructura y del comportamiento ha procurado al régimen general una solución similar⁶⁶. Por su parte, la Ley No.358-05, define el concepto de empresa, como toda persona natural o jurídica, pública o privada que realiza actividades económicas con o

⁶⁵ Toribio Careta, Raúl, “Situación Jurídica de los Usuarios de Servicios Financieros en la República Dominicana a la Luz del Reglamento de Protección de la Ley No.358-05”, Der.13852, UTESA, Santo Domingo, D.N., agosto 2010, página 17.

⁶⁶ Martínez, Cristian. Apuntes y Reflexiones sobre la Responsabilidad Civil por Productos Defectuosos en República Dominicana. Congreso Responsabilidad Civil Retos y Tendencias Actuales, Santo Domingo, República Dominicana, 12 y 13 de octubre del 2017, pág.2. Verificado en fecha 4 de noviembre del 2017. Véase en <https://sites.google.com/enj.org/congresoresponsabilidadcivil/p%C3%A1gina-principal>

La Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, en el Ordenamiento Jurídico de
la República Dominicana, a partir de la Ley No. 358-05
Manuel Alfredo Rivera Peguero

sin fines de lucro. Aunque somos de opinión que el hecho de ser empresa es totalmente lucrativa, porque de lo contrario sería una fundación, y esto así, porque al terminar las guerras napoleónicas las naciones productoras necesitaron mercados fáciles para sus artículos, Europa quedó débil y cansada, y las viejas teorías mercantilistas surgieron nuevamente en la mente de los pueblos; un enorme dilema preocupó a los gobiernos, la destrucción de la gran industria, cuyos sobrantes no tenían cabida dentro de la nueva concepción económica, o la obtención de nuevos mercados para colocar sus productos⁶⁷.

Pensamiento éste, que deja claramente despejado nuestro concepto de que las empresas solo tienen un fin lucrativo, aun las gubernamentales desde un pensamiento pragmático. Iniciar un negocio implica una serie de responsabilidades: responsabilidad con los capitales que ceden el efectivo o los bienes necesarios para desarrollar la empresa, responsabilidad con el personal que labora en la misma, responsabilidad de índole económica y social con el medio en que se desenvuelve⁶⁸. La empresa es una persona jurídica que no debe nacer sin el apoyo que se deriva de un estudio concienzudo, de un cálculo cierto y real, de un margen conservador que de seguridad a su existencia y pueda hacerle frente, con buen éxito a las obligaciones que de su constitución se derivan, pues, al igual que la persona natural, no puede disponer libremente de su vida, olvidando la responsabilidad que le corresponde como elemento social y económico.

Como consecuencia de la aplicación e interpretación que los distintos actores jurídicos les dan a las normas del consumidor o usuario, tenemos que entre las pocas jurisprudencias dominicanas existentes sobre las violaciones en que incurren algunos que otros proveedores de bienes y servicios con respecto a lo que son los derechos del

⁶⁷ Zarpico Ramón, "Administración de Empresas", quinta edición, Minerva Books LTD, pág. 9.

⁶⁸ Zarpico Ramón, "Administración de Empresas", quinta edición, Minerva Books LTD, pág. 37.

La Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, en el Ordenamiento Jurídico de la República Dominicana, a partir de la Ley No. 358-05
Manuel Alfredo Rivera Peguero

consumidor o usuario desde la óptica de la Ley No. 358-05, nos encontramos con una demanda que tiene como objeto la resolución de un contrato con danos y perjuicios y devolución de valores, en virtud de un contrato de compra venta por la existencia de vicios⁶⁹ ocultos.

La jurisprudencia dominicana a estos fines ha establecido lo siguiente: “Considerando que las circunstancias expresadas ponen de relieve que la corte a-qua, hizo una adecuada apreciación de los hechos y circunstancias de las causas, exponiendo, además, motivos pertinentes y suficientes que justifican la decisión adoptada, lo que ha permitido a esta Corte de Casación, verificar que en la especie, se ha hecho una correcta aplicación de la ley, sin incurrir dicho fallo en los vicios atribuidos por la parte recurrente en los medios de casación anteriores, por lo que procede rechazar el presente recurso de casación. Por tales motivos, *Primero: Rechaza el recurso de casación interpuesto por Autogermánica AG, C. por A., contra la sentencia Núm. 355-2012, de fecha 16 de mayo del 2012, dictada por la Primer Sala de la Cámara Civil y Comercial de la Corte de Apelación del Distrito Nacional, cuyo dispositivo figura copiado en parte anterior del presente fallo; Segundo: Condena a la recurrente Autogermánica AG, C. por A., al pago de las costas a favor del Lic. Dionisio Ortiz Acosta, abogado de la recurrida, quien afirma haberlas avanzado en su mayor parte*”⁷⁰.

⁶⁹ Los defectos o vicios ocultos, también llamados vicios redhibitorios son, en Derecho, los posibles defectos que puede tener una cosa que es objeto de compraventa y que no son reconocibles en el examen de la cosa en el momento de la entrega. Véase en: https://es.wikipedia.org/wiki/Vicios_ocultos

⁷⁰ Sentencia de fecha 27 de mayo del año 2015, evacuada por la Sala Civil y Comercial de la Suprema Corte de Justicia de la República Dominicana, actuando como Corte de Casación. Recurrente Autogermánica AG, C por A. recurrida Solly Rosario Ovalle Rodríguez.

La Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, en el Ordenamiento Jurídico de la República Dominicana, a partir de la Ley No. 358-05
Manuel Alfredo Rivera Peguero

Al analizar la sentencia que antecede, la Ley No. 358-05, sobre protección al consumidor o usuario en la República Dominicana, cuyas disposiciones son de orden público, imperativas y de interés social. Tiene por objeto establecer un régimen de defensa de los derechos del consumidor y usuario que garantice la equidad y la seguridad jurídica en las relaciones entre proveedores, consumidores de bienes y usuarios de servicios, sean de derecho público o privado, nacionales o extranjeros, en armonía con las disposiciones al efecto contenidas en las leyes sectoriales.

En ese sentido el artículo 33 de la Ley expresa: Sin perjuicio de los derechos del consumidor conferidos en disposiciones legales y reglamentarias vigentes y en el derecho común, se reconocen como derechos fundamentales del consumidor o usuario: La protección a la vida, la salud y seguridad física en el consumo o uso de bienes y servicios; los cuales se encuentran íntimamente ligados al derecho a garantía que se le debe al consumidor consagrado en favor de estos. En este caso Autogermánica AG, C. por A., versus Solly Rosario Ovalles Rodríguez, mediante la cual se rechazó el recurso de casación radicado a la sentencia de recurrida en apelación, por virtud de la demanda en devolución de valores y reparación de danos y perjuicios, cuyo fallo en primer grado fue, en síntesis, la resolución del contrato de compra venta intervenido entre la entidad comercial Autogermánica, AG. C. por A., relativo a la venta del vehículo marca BMW....., condenación a devolución de valores, en danos y perjuicios y pago de un uno (1%) mensual contados a partir de la demanda en justicia, a la citada entidad comercial.

Por virtud del recurso de casación del que fue objeto la sentencia que antecede, vemos que los jueces de casación tomaron muy en cuenta el artículo 66⁷¹ de la Ley No.358-

⁷¹ Cuando se comercialicen bienes duraderos, el consumidor y los sucesivos adquirientes tienen una garantía legal por los defectos o vicios de cualquier índole, que afecten el correcto funcionamiento de tales bienes o que hagan que las características de los productos entregados difieran con respecto a lo ofrecido.

La Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, en el Ordenamiento Jurídico de la República Dominicana, a partir de la Ley No. 358-05
Manuel Alfredo Rivera Peguero

05, sobre protección al consumidor, sobre la garantía de productos duraderos, y el artículo 70⁷², sobre el periodo de vigencia de la garantía, ya que de lo que se trataba el caso, no era más que de la resolución de un contrato de venta de un vehículo con vicios ocultos y la devolución del dinero de la compra. Dicha corte alego, en adición a la glosa mencionada, que el vendedor está obligado a garantizar la cosa vendida por los defectos ocultos que esta tuviere, si la hicieren inútil para el uso que se destina, o que disminuyen de tal modo este uso, artículo 1641⁷³ del Código Civil dominicano y el 1644⁷⁴ del mismo código, el comprador tiene la elección de devolver la cosa y hacerse restituir el precio.

Conforme razona Kemelmajer de Carlucci⁷⁵, en cuanto a la figura de los daños punitivos “(...) en ocasiones el resarcimiento del daño no logra silenciar las repercusiones de inequidad e inseguridad que acarrear algunos hechos antisociales e irritantes, cuyos autores se lucran a costa de la desgracia ajena: la reparación integral deja entonces insoluta

⁷² Durante el período de vigencia de la garantía, su titular tendrá derecho a la reparación gratuita y satisfactoria de los vicios o defectos originarios. Si se constatará que el producto no tiene las condiciones para cumplir con el uso al cual estaba destinado o no fuese posible su reparación satisfactoria, el titular de la garantía tendrá derecho a su mejor opción, a la sustitución del producto por otro en buen estado, a una rebaja del precio, o a la devolución del valor pagado, en capital, intereses y otros gastos de la operación, sin perjuicio de otras acciones que conforme a la ley puedan ejercerse.

⁷³ El vendedor está obligado a garantizar la cosa vendida por los defectos ocultos que ésta tuviere, si la hicieren inútil para el uso a que se destina, o que disminuyen de tal modo este uso, que no lo habría comprado o hubiera dado un precio menor, a haberlos conocido.

⁷⁴ En los casos de los artículos 1641 y 1643, tiene el comprador la elección entre devolver la cosa y hacerse restituir el precio, o guardar la misma, y que se le devuelva una parte de dicho precio tasado por peritos.

⁷⁵ Vid. VV.AA: Tamárez Bruno, Lissette. Los Daños Punitivos en el Ordenamiento Jurídico Dominicano, Congreso Responsabilidad Civil, Retos y Tendencias Actuales, Santo Domingo, República Dominicana, 12 y 13 de octubre del 2017, pág. 1. Verificado en fecha 4 de noviembre del 2017. Véase en <https://sites.google.com/enj.org/congresoresponsabilidadcivil/p%C3%A1gina-principal>

La Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, en el Ordenamiento Jurídico de la República Dominicana, a partir de la Ley No. 358-05
Manuel Alfredo Rivera Peguero

la lesión al sentido de justicia (...)", en otras palabras, existe la necesidad de ver, no solo resarcido el daño, sino castigado al culpable.

Al observar la glosa legal utilizada para justificar la presente sentencia, protege de manera directa y precisa los derechos de los consumidores, de cara a la Ley No.358-05, la cual en este aspecto es cónsona con lo dispuesto en el artículo⁷⁶ 53 de la Constitución Dominicana. También observo que aunque no se menciona de manera puntual, al hacerse uso de las garantías consagradas en favor de los consumidores, en el caso específico que nos ocupa, por tratarse de una demanda que involucra un vehículo de motor, se protegen los derechos fundamentales del consumidor o usuario, establecidos en el artículo 33⁷⁷ de la citada ley y que ya mencionamos más arriba, derechos estos, que indefectiblemente nos remiten a la Constitución de la República Dominicana en su artículo 53. Es por eso que vemos como el derecho que poseen los consumidores se encuentra cimentado sobre la base de los derechos humanos y corresponde los derechos de tercera generación. "Los derechos de los usuarios desde el punto de vista constitucional pertenecen a los llamados derechos de tercera generación o derechos de los pueblos. Fue el jurista checoslovaco, Karel Vasak, profesor de la universidad checo-francés, quien propuso un esquema bajo el cual distinguía tres generaciones de derechos humanos, apoyado en los ideales de la Revolución Francesa:

⁷⁶ Derechos del consumidor. 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.

⁷⁷ "..... a) La protección a la vida, la salud y seguridad física en el consumo o uso de bienes y servicios.....".

La Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, en el Ordenamiento Jurídico de la República Dominicana, a partir de la Ley No. 358-05
Manuel Alfredo Rivera Peguero

Libertad, Igualdad y Fraternidad (Vasak, Karel, Conference for International Institute of Human Rights, Strasbourg, 1979)”⁷⁸

Sobre los derechos conocidos como lo de primera generación “tratan de los derechos civiles y políticos; los de segunda sobre los derechos sociales (seguridad social, trabajo, libertad sindical, educación, etc.). Finalmente dentro de los derechos de tercera generación se encuentran los derechos sociales concernientes al uso de los avances de la ciencia y de la tecnología, el ambiente, libre desarrollo de la personalidad y los derechos del consumidor”⁷⁹.

En tal sentido es necesario establecer el concepto de danos punibles como Se definen como “aquel que es concedido adicionalmente al actual daño cuando el demandado actuó con imprudencia, malicia o engaño”. Nosotros lo definimos como penas privadas impuestas al culpable de un acto dañoso por considerar que su actuación es particularmente lesiva de los derechos de los demás, y a la vez, para disuadir de cometer actuaciones de ese tipo. Por esta función disuasiva también le llaman “daños ejemplarizantes”, pues se busca “poner un ejemplo” para que las demás personas se abstengan de incurrir en las conductas sancionadas⁸⁰

⁷⁸ Toribio Careta, Raúl, “Situación Jurídica de los Usuarios de Servicios Financieros en la República Dominicana a la Luz del Reglamento de Protección de la Ley No.358-05”, Der.13852, UTESA, Santo Domingo, D.N., agosto 2010, página 22.

⁷⁹ Toribio Careta, Raúl, IDEM.

⁸⁰ Vid. VV.AA: Tamárez Bruno, Lissette. Los Daños Punitivos en el Ordenamiento Jurídico Dominicano, Congreso Responsabilidad Civil, Retos y Tendencias Actuales, Santo Domingo, República Dominicana, 12 y 13 de octubre del 2017, pág. 1. Verificado en fecha 4 de noviembre del 2017. Véase en <https://sites.google.com/enj.org/congresoresponsabilidadcivil/p%C3%A1gina-principal>

La Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, en el Ordenamiento Jurídico de la República Dominicana, a partir de la Ley No. 358-05
Manuel Alfredo Rivera Peguero

Siguiendo ese mismo orden de ideas, en España, la legislación de consumidores y usuarios se basa en el artículo 51 de la Constitución de España, según el cual los poderes públicos garantizarán la defensa de los consumidores y usuarios, protegiendo, mediante procedimientos eficaces, la seguridad, la salud y los legítimos intereses económicos de los mismos. Asimismo, establece que promoverán su información y educación, fomentarán sus organizaciones y las oirán en las cuestiones que puedan afectarles.

En tal sentido y antes lo analizado, somos de opinión de que en la medida en que las cortes otorguen mayores montos por concepto de indemnizaciones así como sumas y valores justas por los danos y perjuicios que pueda sufrir unos que otros consumidores o usuarios, los distintos proveedores de bienes y servicios se atendrán de vulnerar dichos derechos, dado el alcance constitucional de la presente Ley No. 358-05, que otorga beneficios para la protección de los intereses económicos y sociales en que incurren los consumidores o usuarios en la búsqueda por la satisfacción de sus necesidades. Por lo que al violarse los derechos del consumidor o usuario, estos pasan a ser víctimas “(...) víctima, toda persona natural o jurídica que sufra un daño en un ser o en sus bienes”.⁸¹

1.3 ¿El consumo, es tangible o intangible?

Si partimos de la definición de producto⁸² como cualquier bien mueble o inmueble, material o inmaterial, producido o no en el país, objeto de una transacción comercial entre

⁸¹ Couard Julien. “Responsabilidad y derecho del consumo”, La responsabilidad por los daños causados por productos defectuosos. Aspectos de derecho francés. Congreso Responsabilidad Civil Retos y Tendencias Actuales, Santo Domingo, República Dominicana, 12 y 13 de octubre del 2017, pág.8. Verificado en fecha 4 de noviembre del 2017. Véase en <https://sites.google.com/enj.org/congresoresponsabilidadcivil/p%C3%A1gina-principal>

⁸² Ley General de Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, No. 358-05, artículo 3, literal h.

La Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, en el Ordenamiento Jurídico de la República Dominicana, a partir de la Ley No. 358-05
Manuel Alfredo Rivera Peguero

proveedores y consumidores, del mismo modo habría que definir servicio⁸³, como cualquier actividad o prestación que sea objeto de una transacción comercial entre proveedor y usuario, incluyendo las suministradas por profesionales liberales, conforme los términos de la definición de proveedor.

El producto también puede definirse, como el conjunto de atributos tangibles e intangibles que satisfacen una necesidad determinada, es una combinación de satisfactorias perceptibles e imperceptible por los sentidos, un bien puede tener mayor cantidad de atributos tangibles, por lo cual será denominado producto, en cambio, si tiene mayor cantidad de atributos intangibles, se denominara intangible o servicio⁸⁴.

“(....) El estatus antes implicaba la posesión de ciertos objetos. Ahora que la gente tiene tantas cosas, más que lo que se tiene, ahora estatus implica "lo que soy". Por ejemplo, soy más creativo que los demás, más ético, estoy más conectado, etc. Etc. Esto, para el consumo del lujo, tiene grandes implicancias, porque los consumidores Premium intensifican la búsqueda para vivir y personificar esos ideales. Esto brinda a las marcas muchas oportunidades de interpretar y aprovechar esa nueva postura frente al lujo⁸⁵”. En la misma línea de argumento, para los fines del presente trabajo, ha sido necesario desglosar los conceptos antes enjuiciados, para que el consumidor entienda, cuáles son sus derechos, dentro de un marco de protección judicial a sus intereses económicos en un mercado global como lo es, el de la República Dominicana. En tal sentido, es preciso diferenciar desde una óptica popular los conceptos de productos tangibles e intangibles, estableciendo que todos

⁸³ Ley General de Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, No. 358-05, artículo 3, literal n.

⁸⁴ Fernández Valiñas, Ricardo, “Fundamentos de Mercadotecnia”, Thomson, 2002, pág. 164.

⁸⁵ Revista Mercado. Editorial Coyuntura, S.A. 06 de septiembre del 2016. Consultado el 12 de noviembre del 2017, en: <http://www.mercado.com.ar/notas/8022263>

La Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, en el Ordenamiento Jurídico de la República Dominicana, a partir de la Ley No. 358-05
Manuel Alfredo Rivera Peguero

los servicios como por ejemplo, el cable, la luz, el hospedaje en un hotel, un pasaje aéreo etc. Son productos intangibles, y los tangibles serán entonces todos aquellos que no son servicios, que podamos tocar, llevar y comer etc.

“conceptos primarios de consumo como “el conjunto de procesos orientados a la apropiación individual para la satisfacción de necesidades y , sobre todo, la configuración de la propia vida de bienes y servicios, que son producidos socialmente, tanto material como simbólicamente, en orden a la reproducción de la sociedad, además, de que “este concepto es poco destructivo, e incluye una serie de dimensiones que permite entender mejor algunos elementos de la organización social”, y finalmente, que “el consumo debe entenderse menos como gasto y más como un conjunto de procesos que enlazan los recursos individuales y los colectivos, que generan una dinámica de recursos personales y sociales materiales, simbólicos, relacionales, culturales implicados en distintos usos de los bienes y servicios”⁸⁶.

Cabe destacar, que los consumidores deben de tener un claro conocimiento en lo que respecta al uso y desuso de los productos, y esto así, porque no deben alegar desconocimiento al momento de adquirir o comprar un bien o servicio, pretendiendo que el mismo es para toda la vida, a menos que este indicado en su etiqueta, empaque o diseño. “La abundancia y la conectividad están cambiando todo. Lujo ya no será el súper auto, la cartera de marca o las vacaciones a todo trapo, por más deseable que todo eso siga siendo para muchos (...)⁸⁷”.

⁸⁶ De Pablos Ramírez, Juan Carlos. Un Concepto Sociológico (y Comprensivo) de Consumo. Estudio sobre Consumo, España: Universidad de la Rioja, p. 35. Consultar en http://www.consumoinc.es/Publicac/EC/2003/EC65/Ec65_02.pdf

⁸⁷ Revista Mercado. Editorial Coyuntura, S.A. 06 de septiembre del 2016. Consultado el 12 de noviembre del 2017, en: <http://www.mercado.com.ar/notas/8022263>

La Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, en el Ordenamiento Jurídico de la República Dominicana, a partir de la Ley No. 358-05
Manuel Alfredo Rivera Peguero

“Hay cinco tendencias que van a transformar el futuro del lujo desde 2017 en adelante: LA PRIMERA es la importancia suprema de uno mismo. (...) los consumidores de alta gama buscarán situarse en un plano más alto. Una forma de lograrlo es con productos y experiencias innovadoras. Porque esa gente va a ver la vida como una búsqueda permanente del perfeccionamiento personal. EN SEGUNDO lugar viene (Very Important Data) Los consumidores conectados en todo el mundo saben que las marcas están aprovechando sus datos personales, (...) Esta es una tendencia donde la demanda y la solución son creadas por la tecnología (...) Y cuanto más valen esos datos, mayor es la necesidad de control. TERCERA TENDENCIA: lujo que mejora el mundo, Si antes el estatus era cuánto dinero se ganaba, ahora es cuánto dinero se dona. (...) El verdadero lujo para estos consumidores es la indulgencia sin culpa. Las marcas, así, sienten la exigencia de combinar lujo y el deseo de mejorar el mundo. LA CUARTA: economía en demand. Las ventajas reales de la economía ondemand y de acceso. (...) Los consumidores de lujo no se van a quedar afuera. Claro que pueden comprarse una Ferrari, pero no van a manejar su auto para salir a cenar. Eso va a significar, por ejemplo, infinitas variaciones de Uber. Por ejemplo, Uber para jets privados. LA QUINTA tendencia: Lujo post demográfico. Habrá que cambiar la forma en que se definen los consumidores y cómo los atendemos. (...) Ahora los consumidores están más libres que nunca para crear estilos de vida y actitudes según sus propias preferencias. (...) En la era post demográfica deberán aceptar identidades nuevas, antes imaginadas, nuevos posicionamientos de marca y nuevas expectativas con respecto al cuándo, dónde y cómo de la experiencia o el producto de lujo”⁸⁸.

⁸⁸ Revista Mercado. Editorial Coyuntura, S.A. 06 de septiembre del 2016. Consultado el 12 de noviembre del 2017, en: <http://www.mercado.com.ar/notas/8022263>

Hacemos esta referencia porque de acuerdo a la función del producto éste puede ser duradero, que su uso no está limitado a unas cuantas ocasiones, es decir que no se agota fácilmente, y los productos no duradero, serán los limitados a un uso restringido, pues una vez se empieza a consumir se agota en poco tiempo. Es esta clasificación la que el consumidor entre otras deberá tener presente al momento de exigir del proveedor, que el producto adquirido no ha satisfecho su necesidad, y así evitar demandar o ser demandado reconventionalmente.

1.4 ¿Cuál es la calidad jurídica del consumidor?

Iniciemos definiendo la calidad como la facultad legal de obrar en justicia, o, lo que es igual, el título con que se figura en un acto jurídico o en un proceso⁸⁹. A los fines de que no todos piensen que pueden demandar ante los tribunales civiles y comerciales de primera instancia, se hace necesario establecer que existen cuatro condiciones básicas⁹⁰ para el ejercicio de la acción legal en la justicia:

La Primera condición, es un derecho provisto de acción.

La Segunda condición es un interés.

La Tercera, es calidad para ejercer la acción.

La cuarta, es capacidad.

Siendo la única manera posible de poder ejercer un derecho legal y legítimo, pues de lo contrario no habría seguridad jurídica para un mercado donde la razón de ser del

⁸⁹ Garsonnet y Cezar-Bru, Traite, I, pág. 363.

⁹⁰ Tavares Hijo F. "Elementos de Derecho Procesal Civil Dominicano", Volumen I-II, Editorial Cachafú, 1964, pág. 181.

La Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, en el Ordenamiento Jurídico de
la República Dominicana, a partir de la Ley No. 358-05
Manuel Alfredo Rivera Peguero

mismo, es la satisfacción al consumidor a través de un producto o servicio que se le brinda, a cambio de una remuneración para aquel que le ha concebido el bien necesitado al consumidor. Y esto así, porque no debe de llevarse al ánimo de los consumidores o usuarios que todos los proveedores de bienes y servicios estén prestos a violar los derechos de los consumidores por el solo hecho de servir en un mercado de consumo con motivo de su actividad o razón de ser. En ese orden el Dr. Velázquez, expresa sobre la capacidad que hay que tener para contratos de consumo lo siguiente: “Ocurre que -desde este planteamiento- la filosofía de ley más favorable al consumidor puede conducir a resultados injustos. Así es en el caso de menores o incapaces, según su ley nacional o la de su residencia habitual, que aleguen la anulabilidad del contrato por falta de un elemento esencial -capacidad de una de las partes-, y queden exentos de responsabilidad en aplicación de la ley que más les favorece (puede ser la de su domicilio o cualquier otra de las conectadas con el contrato que le sea más favorable). En el caso de la menor edad, las diferencias pueden ser mínimas (18 o 19 años) en la mayoría de los países pero donde si puede haberlas es en las consecuencias jurídicas de un contrato al que un menor ha prestado su consentimiento (anulación, responsabilidad de los padres, exoneración del proveedor por la inclusión de determinadas advertencias en el contrato, etc.)”.⁹¹

Continúa expresando el Dr. Velázquez sobre la figura de la capacidad, “que la cuestión de la contratación por parte de menores en Internet puede ser un ámbito donde, además, las excepciones de orden público a la aplicación del Derecho extranjero pueden hacer su aparición y, donde, las diferentes regulaciones pueden mostrar sensibilidades dispares (dos temas concretos serían la venta de alcohol y tabaco a menores y las edades

⁹¹ Velázquez Gardeta, Juan Manuel, “La Protección al Consumidor Online en el Derecho Internacional Privado Interamericano, Análisis sistemático de las propuestas presentadas para la CIDIP VII”, Donostia-San Sebastián, 2008, págs. 319-320.

La Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, en el Ordenamiento Jurídico de la República Dominicana, a partir de la Ley No. 358-05
Manuel Alfredo Rivera Peguero

límite, a partir de las cuales el consumo está permitido, así como las consecuencias que dicha venta genera).”⁹²

La empresa es una persona jurídica que no debe nacer sin el apoyo que se deriva de un estudio concienzudo, de un cálculo cierto y real, de un margen conservador que de seguridad a su existencia y pueda hacerle frente, con buen éxito a las obligaciones que de su constitución se derivan, pues, al igual que la persona natural, no puede disponer libremente de su vida, olvidando la responsabilidad que le corresponde como elemento social y económico⁹³. Y hemos dicho lo anteriormente, basados, en que cualquier persona o entidad perjudicada por alguna de las actuaciones prohibidas por la presente ley o sus reglamentos, o quienes hayan sido denunciados falsamente y con intención de causar daño, podrán reclamar indemnización por daños y perjuicios ante los tribunales ordinarios y conforme a las disposiciones de la Ley No.358-05, en su artículo 101 que tipifica las demandas temerarias⁹⁴. Convirtiéndose el entonces demandado en demandante reconventionalmente a los fines de que se le indemnice por los daños y perjuicios recibidos a causa del demandante original o temerario, una vez se comprueben que los hechos o faltas atribuidas eran improcedentes, infundados y carentes de base legal.

Observando la propia Ley No.358-05, en su artículo 132 sobre la competencia establece que: Los juzgados de paz serán competentes para conocer de las infracciones a la presente ley. Las sentencias que decidan sobre infracciones leves no serán susceptibles de apelación. Párrafo I. La acción civil en reparación de daños y perjuicios podrá ser solicitada

⁹² Velázquez Gardeta, Juan Manuel, “La Protección al Consumidor Online en el Derecho Internacional Privado Interamericano, Análisis sistemático de las propuestas presentadas para la CIDIP VII”, Donostia-San Sebastián, 2008, pág. 320.

⁹³ Zarpico Ramón, “Administración de Empresas”, quinta edición, Minerva Books LTD, pág. 38.

⁹⁴ Ley General de Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, No. 358-05, artículo 101, pág. 48.

La Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, en el Ordenamiento Jurídico de la República Dominicana, a partir de la Ley No. 358-05
Manuel Alfredo Rivera Peguero

accesoriamente a la acción pública. Párrafo II. En los casos en que las infracciones a la presente ley, sólo impliquen un perjuicio contra el patrimonio del consumidor o usuario y que a este sólo le interese la reparación civil de los daños y perjuicios causados, podrá acudir por ante los tribunales competentes en materia civil, siguiendo el procedimiento previsto en el Código de Procedimiento Civil dominicano, para reclamar sus pretensiones civiles. Del mismo modo el artículo 133 establece: Los tribunales ordinarios serán apoderados por los perjudicados o víctimas de violación de las disposiciones de esta ley, por el Ministerio Público o por la Dirección Ejecutiva de Pro Consumidor.

1.5 Base legal del consumidor o usuario ante un procedimiento judicial

Existen dos conceptos cristianos, a los que hoy día se les pudiesen llamar principios universales, porque marcan el inicio y el final, que son el alfa y omega, que extrapolado por nosotros al derecho, sería, toda demanda inicia por una violación a una ley, y termina con una sentencia cuando adquiere el carácter de la cosa irrevocablemente juzgada, o ya sea por un acuerdo transaccional⁹⁵ por el cual las partes terminan un pleito comenzado, o evitan uno que pueda suscitarse. Ver al respecto sobre lo planteado la tesis del profesor Velázquez Gardeta, Juan Manuel, “La Protección al Consumidor Online en el Derecho Internacional Privado Interamericano, Análisis sistemático de las propuestas presentadas para la CIDIP VII”, Donostia-San Sebastián, 2008, pág. 583⁹⁶. Como consecuencia de que quien ha

⁹⁵ Código Civil de la República Dominicana, artículo 2044.

⁹⁶ Recomendación de UNCITRAL de 7 de julio de 2006: “Considerando el extendido uso del comercio electrónico, Teniendo en cuenta los instrumentos jurídicos internacionales..., Teniendo también en cuenta que se han promulgado leyes nacionales más favorables que la Convención en lo que respecta al requisito de forma que rige los acuerdos de arbitraje, los procedimientos de arbitraje y la ejecución de las sentencias arbitrales, que han dado origen a una jurisprudencia, Considerando que, al interpretar la Convención, ha de tenerse en cuenta la necesidad de promover el reconocimiento y ejecución de los laudos arbitrales, Recomienda que el párrafo 1) artículo II, de la Convención sobre el Reconocimiento y la Ejecución de las Sentencias Arbitrales Extranjeras, hecha en Nueva York el 10 de junio de 1958, se aplique reconociendo que

La Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, en el Ordenamiento Jurídico de la República Dominicana, a partir de la Ley No. 358-05
Manuel Alfredo Rivera Peguero

violado la ley admite su falta, y por el otro lado, quien reclama entiende que sus pretensiones en una u otra medida han sido o serán cumplidas. Los derechos del consumidor tienen rango constitucional como elementos de garantías y derecho fundamentales, dado 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 ley⁹⁷.

El derecho a la tutela judicial despliega sus efecto en tres momentos distintos: primero, en el acceso a la justicia, para evitar que se obstaculice el derecho a acudir a los órganos jurisdiccionales y que se excluya el conocimiento de las pretensiones en razón de su fundamento; segundo: una vez logrado el acceso, para asegurar que ante los tribunales se siga un proceso que permita la defensa efectiva de los derechos y obtener una resolución en un plazo razonable, y tercero, una vez dictada la sentencia para la plena ejecución de esta⁹⁸.

Dado todo lo anteriormente expuesto, se hace necesario explicarle al consumidor o usuario que pretenda ser resarcido por un proveedor que supuestamente le haya violado sus derechos, que al momento del consumidor reclamar judicialmente la alegada falta, debe de

las circunstancias que describe no son exhaustivas, recomienda que el párrafo 1) Artículo VII de la Convención sobre el Reconocimiento y la Ejecución de las Sentencias Arbitrales Extranjeras, hecha en Nueva York el 10 de junio de 1958, se aplique de forma que permita a toda parte interesada acogerse a los derechos que puedan corresponderle, en virtud de las leyes o los tratados del país donde se invoque el acuerdo de arbitraje, para obtener el reconocimiento de la validez de ese acuerdo de arbitraje”.

⁹⁷ Constitución de la República Dominicana, proclamada el 26 de enero del año 2010, Título II, Capítulo I, Sección II, artículo 53.

⁹⁸ González Pérez, j., El derecho a la tutela jurisdiccional, 3era edición, Civitas, Madrid, 2001, pág. 57.

La Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, en el Ordenamiento Jurídico de
la República Dominicana, a partir de la Ley No. 358-05
Manuel Alfredo Rivera Peguero

hacerlo ante la jurisdicción competente, probando su calidad, y el objeto de dicha demanda. En tal sentido deberá probar la obligación, la falta cometida según sea el caso, y los daños y perjuicios que dicha violación le ha causado, puesto que “el que reclama la ejecución de una obligación, debe probarla. Recíprocamente, el que pretende estar libre, debe justificar el pago o el hecho que ha producido la extinción de su obligación⁹⁹”.

En este caso la violación se desprende de la ley misma de protección a los derechos del consumidor o usuario, dado el hecho de que el Estado actúa de oficio¹⁰⁰ en el caso de que las partes no llegaren a un avenimiento se levantará acta de no acuerdo y la Dirección Ejecutiva de Pro Consumidor podrá continuar el proceso. A los fines de aplicación de la presente disposición se considerará que el interés público está afectado en todos aquellos casos en que a juicio de la Dirección Ejecutiva de Pro Consumidor se haya cometido una de las infracciones tipificada como muy grave, contempladas en el artículo 110, que aplique, según el caso. Las partes podrán optar por acogerse a un arbitraje convencional, siempre y cuando a juicio de Pro Consumidor no se trate de infracciones que afecten el interés público, en cuyo caso Pro Consumidor procederá a someter el caso ante los tribunales competentes.

Atendido a que “es el consentimiento manifestado de la voluntad de contratar por parte del consumidor o usuario, de forma verbal o escrita o mediante el pago del bien o servicio, se define como la aceptación¹⁰¹”. Solo bastaría analizar los compromisos que se hacen sin convención entre una y otra parte, por lo que el espíritu de legislador va más allá

⁹⁹ Código Civil de la República Dominicana, Título XV, artículo 1315.

¹⁰⁰ Ley General de Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, No. 358-05, artículo 130, párrafo.

¹⁰¹ Ley General de Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, No. 358-05, Capítulo I, artículo 3, literal a.

La Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, en el Ordenamiento Jurídico de la República Dominicana, a partir de la Ley No. 358-05
Manuel Alfredo Rivera Peguero

cuando establece que “se contraen ciertos compromisos sin que haya para ellos ninguna convención, ni por parte del que se obliga, ni por parte de aquel respecto del cual se ha obligado. Resultan unos por la sola autoridad de la ley, y los otros nacen de un hecho personal relativo a aquel que está obligado. Son los primeros, los compromisos hechos involuntariamente, tales como entre propietarios, vecinos, o los de los tutores y demás administradores que no pueden rehusar el cargo que se les ha conferido. Los compromisos que nacen de un hecho personal relativo al que se encuentra obligado, resultan de los cuasicontratos, o de los delitos o cuasidelitos¹⁰²”. Siendo tipificado los hechos puramente voluntarios del hombre, de los cuales resulta un compromiso cualquiera respecto a un tercero, y algunas veces un compromiso recíproco por ambas partes, como cuasicontratos¹⁰³.

Al referirse en su análisis sobre el proyecto de convención, el Dr. Velázquez, entiende, en cuanto a los aspectos procesales, que “Las cuestiones relativas al proceso y a la prueba quedan excluidas por el art. 5.g) (cuestiones de Derecho procesal civil internacional) y sometidas a lo establecido por la ley del foro. El tribunal, no obstante, puede verse obligado a recurrir a la *lexcontractus* para determinar cuestiones como el objeto y la carga de la prueba entre otras.”¹⁰⁴

Como puede leerse en palabras del Dr. Velázquez, sobre las cuestiones incluidas en la *lexcontractus* lo siguiente: “El resto de las cuestiones quedarían sometidas al ámbito de la ley reguladora del contrato. En el caso de la forma de celebración del contrato, el apartado

¹⁰² Código Civil de la República Dominicana, artículo 1370.

¹⁰³ Código Civil de la República Dominicana, artículo 1371.

¹⁰⁴ Velázquez Gardeta, Juan Manuel, “La Protección al Consumidor Online en el Derecho Internacional Privado Interamericano, Análisis sistemático de las propuestas presentadas para la CIDIP VII”, Donostia-San Sebastián, 2008, pág. 320.

3 del art. 7 parece realizar una remisión expresa a dicha ley al determinar que, ante el cambio de ley aplicable decidido por las partes, dicha modificación no afectará a la validez formal del contrato original. Se entiende que dicha validez formal quedará sometida, por tanto, a la *lexcontractus*. Por citar algunas de estas cuestiones incluidas -y manteniendo la opinión de que ante el silencio del Proyecto Convención existe una presunción de que salvo lo expresamente excluido el resto de las cuestiones quedan sometidas a la *lexcontractus*-, estas serían entre otras: interpretación del contrato, cumplimiento de las obligaciones, consecuencias del incumplimiento y extinción de dichas obligaciones, nulidad y consecuencias.”¹⁰⁵

II. EL DERECHO ADQUIRIDO POR EL CONSUMIDOR O USUARIO DE MANERA COLECTIVA

2.1 ¿Existen los derechos colectivos del consumidor o usuario?

En el capítulo anterior, señalamos la manera de cómo el consumidor de manera individual adquiere sus derechos, ahora bien, los tiempos cambian y las luchas y demandas se adaptan como, por ejemplo, la sociedad actual, donde los consumidores o usuarios de manera colectiva luchan por una actividad común. Entonces pues, el derecho colectivo, es asociarse, hacerse representar por organizaciones como sujetos jurídicos, que, para el presente caso, ya ha sido incorporado en nuestra constitución, trascendiendo de lo individual a lo plural. “El consumo se realiza en forma masiva, por lo tanto la actividad que ello provoca así como los perjuicios que se desencadenan tienen características colectivas, lo que determina que para tutelar intereses de tal índole cabe la perspectiva colectiva y no

¹⁰⁵ Velázquez Gardeta, Juan Manuel, “La Protección al Consumidor Online en el Derecho Internacional Privado Interamericano, Análisis sistemático de las propuestas presentadas para la CIDIP VII”, Donostia-San Sebastián, 2008, pág. 321.

La Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, en el Ordenamiento Jurídico de
la República Dominicana, a partir de la Ley No. 358-05
Manuel Alfredo Rivera Peguero

individual (...) ¹⁰⁶”. Considerando que “el Estado reconoce los derechos e intereses colectivos y difusos, los cuales se ejercen en las condiciones y limitaciones establecidas en la ley. En consecuencia protege: 1) La conservación del equilibrio ecológico, de la fauna y la flora; 2) La protección del medio ambiente; 3) La preservación del patrimonio cultural, histórico, urbanístico, artístico, arquitectónico y arqueológico ¹⁰⁷”.

Este nuevo concepto de derechos colectivos y difusos, han sido atribuidos al ex secretario general de Naciones Unidas, Boutros Ghali, cuando en su discurso de la conferencia mundial sobre Derechos Humanos celebrado en Viena en el año 1993 expreso: “(...) todo el mundo sabe que la Asamblea General debe profundizar su reflexión sobre la universalidad de los derechos humanos, elaborando derechos colectivos, que a mí me gusta llamar derechos de solidaridad, derechos que nos remiten a una universalidad proyectada, que supone la acción conjunta de todos los agentes sociales, tanto en el plano interno como internacional”. Aunque nuestra constitución consagra que los derechos colectivos y difusos, están enmarcados a la conservación y equilibrio ecológico, la protección del medio ambiente, y la preservación del patrimonio cultural e histórico, no es menos cierto, que del mismo modo otorga rango constitucional al ejercicio colectivo que se haga sujeto de pleno derecho, donde el futuro común de la colectividad sea una herramienta de solidaridad.

Ciertamente el Tribunal Constitucional dispone que “la acción de amparo será admisible contra todo acto u omisión de una autoridad pública o de cualquier particular, que en forma actual o inminente y con arbitrariedad o ilegalidad manifiesta lesione,

¹⁰⁶ Rinesi, Antonio J. “Los derechos colectivos de los consumidores”, Academia Nacional de Derecho y Ciencias Sociales de Córdoba. Véase en <http://www.acaderc.org.ar/doctrina/articulos/los-derechos-colectivos-de-los-consumidores>

¹⁰⁷ Constitución de la República Dominicana, Título II, Capítulo I, Sección IV, artículo 66, proclamada el 26 de enero del 2010.

La Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, en el Ordenamiento Jurídico de la República Dominicana, a partir de la Ley No. 358-05
Manuel Alfredo Rivera Peguero

restrinja, altere o amenace los derechos fundamentales consagrados en la Constitución¹⁰⁸”. Por lo que en ese mismo orden se establece que “las personas físicas o morales están facultadas para someter e impulsar la acción de amparo, cuando se afecten derechos o intereses colectivos y difusos¹⁰⁹”.

Del mismo modo se establece que “la defensa jurisdiccional de los derechos colectivos y del medio ambiente y de los intereses colectivos y difusos procede para prevenir un daño grave actual o inminente para hacer cesar una turbación ilícita o indebida, para exigir, cuando sea posible la reposición de la cosa al estado anterior del daño producido o la reparación pertinente¹¹⁰”. Por todo lo antes expuesto, es que somos de opinión, de que el legislador al momento de sancionar la ley, expresa de manera macro su espíritu de solidaridad en razón del carácter novedoso con el surgimiento de estos derechos de orden social, para relacionarlos o ligarlo a los derechos del consumidor o usuario. “La masividad con que se desenvuelve el derecho de los consumidores en razón a las modalidades de la contratación o al requerimiento de diversos elementos necesarios para su utilización, presenta una problemática que a todas luces tiene un predominio colectivo”¹¹¹.

Ahora bien, la compatibilidad entre el derecho individual y el colectivo, será motivo de nutridos debates de orden sustantivo y procesal hasta poder edificar la doctrina y jurisprudencias, a fines del Estado poder brindar la debida protección judicial a los intereses

¹⁰⁸ Ley Orgánica del Tribunal Constitucional y de los Procedimientos Constitucionales, No.137-11, artículo 65.

¹⁰⁹ Ley Orgánica del Tribunal Constitucional y de los Procedimientos Constitucionales No.137-11, artículo 69.

¹¹⁰ Ley Orgánica del Tribunal Constitucional y de los Procedimientos Constitucionales No.137-11, artículo 112.

¹¹¹ Rinesi, Antonio J. “Los derechos colectivos de los consumidores”, Academia Nacional de Derecho y Ciencias Sociales de Córdoba. Véase en <http://www.acaderc.org.ar/doctrina/articulos/los-derechos-colectivos-de-los-consumidores>

La Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, en el Ordenamiento Jurídico de la República Dominicana, a partir de la Ley No. 358-05
Manuel Alfredo Rivera Peguero

económicos del consumidores o usuarios dentro de un mercado global en la República Dominicana. Y esto así, porque al referirnos anteriormente a la calidad que debía tener el usuario o consumidor, del mismo modo nos referimos ahora a las colectivas, que puedan ser ejercidas por sujetos de derechos, siempre que se demuestre el vínculo de los mismos con la colectividad u organización donde el daño se haya materializado en perjuicio de los mismos. Por lo que la jurisprudencia que ha de construirse marcará la titularidad de derecho de estas organizaciones, permitiendo el interés difuso que hemos señalado, que los que sean víctima de la violación a la Ley No.358-05, puedan accionar en justicia en nombre de toda la sociedad, dado que las violaciones a dicha ley traspasan el sentido de la responsabilidad individual, al de la colectividad, y es por todo lo anteriormente citado que podemos expresar, que el reconocimiento a los derechos colectivo, van a incentivar el avance del ascenso social y el desarrollo sostenible de la sociedad, promoviendo la solidaridad y cooperación del consumidor o usuario.

2.2 De las organizaciones de consumidores o usuarios y su responsabilidad social

“En la Republica Dominicana hubo atisbos de protección de estos derechos en 1963 durante el gobierno del extinto Presidente Juan Bosch, con la denominada Ley No. 13-63, de Control de Precios, pero no fue sino hasta el 2015, cuando se aprobó la Ley No. 358-05, de Protección a los Derechos del Consumidor, que creo un verdadero marco jurídico”¹¹². El hombre a través del tiempo ha aprendido a organizarse, utilizando las estructuras de dichas organizaciones¹¹³ como vehículos para poder desarrollarse culturalmente y hasta para poder

¹¹² Alberto Jaquez, Jatnna Margarita, “Análisis de la Ley No. 358-05, Sobre Protección de los Derechos del Consumidor y de los Usuarios en la Republica Dominicana”, Universidad Católica de Santo Domingo, República Dominicana, Santo Domingo, Distrito Nacional, mayo 2016, página 12.

¹¹³ Son asociaciones de consumidores y usuarios las organizaciones sin ánimo lucro que tengan como finalidad la defensa de los derechos e intereses legítimos de los consumidores, incluyendo su información, formación y educación, bien sea con carácter general, bien en relación con bienes o servicios determinados.

La Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, en el Ordenamiento Jurídico de
la República Dominicana, a partir de la Ley No. 358-05
Manuel Alfredo Rivera Peguero

luchar frente a otros grupos que no le son afines, pero ahora, se agrupan para poder realizar exigencias y mejorar su calidad de vida. Por lo tanto, se hace necesario para un mejor desarrollo del tema ver la organización de consumidores o usuarios como un grupo de personas con objetivos particulares pero un fin común, de esto dependerá la finalidad para la cual ha sido constituida o conformada.

Razón para definir las organizaciones de defensa de los derechos de los consumidores y afines, como “todas aquellas asociaciones constituidas conforme a las leyes de la República que tengan como actividad exclusiva o principal la difusión, promoción, gestión y defensa de los derechos de los consumidores y usuarios. Se considerarán afines a las asociaciones de los consumidores, las asociaciones de amas de casa¹¹⁴, juntas de vecinos, entidades profesionales, sindicales o medioambientales caracterizadas por asumir en forma destacada y continua la defensa de los derechos de los consumidores y usuarios¹¹⁵”. Por lo que la presente Ley No.358-05, viene a proporcionar el marco legal que ampara la responsabilidad que deben asumir las organizaciones de defensa a los derechos del consumidor o usuario a los fines de proceder a empoderarse, ya que dichas directrices están consagradas en la propia ley.

Ruiz González, José Gabriel, “Las asociaciones de Las asociaciones de consumidores como consumidores como instrumentos de defensa de los instrumentos de defensa de los consumidores y usuarios”, enero 2010, pág. 23. Véase en: <http://www.um.es/aulasenor/saavedrafajardo/apuntes/doc/asociacionesconsumidores.pdf>

¹¹⁴ Las asociaciones de amas de casa fueron las precursoras de las asociaciones de consumidores. Tales asociaciones formaron parte del Consejo de Comercio Interior y de los Consumidores, creado en 1974, junto a las asociaciones constituidas en el seno de la Federación Nacional de Consumidores. Ruiz González, José Gabriel, “Las asociaciones de Las asociaciones de consumidores como consumidores como instrumentos de defensa de los instrumentos de defensa de los consumidores y usuarios”, enero 2010, pág. 7. Véase en: <http://www.um.es/aulasenor/saavedrafajardo/apuntes/doc/asociacionesconsumidores.pdf>

¹¹⁵ Ley General de Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, No. 358-05, Capítulo I, artículo 3, literal o.

La Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, en el Ordenamiento Jurídico de la República Dominicana, a partir de la Ley No. 358-05
Manuel Alfredo Rivera Peguero

Las organizaciones de consumidores o usuarios tienen que empoderarse conjuntamente con el ciudadano¹¹⁶, a los fines de presionar al Estado para que este haga cumplir la ley, y esto así, por citar entre otros tantos casos, el de las organizaciones de choferes del volante, que han sabido exigir y presionar de manera constante a los distintos gobiernos, para el cumplimiento de sus reclamos, que hoy día han ganado un espacio respetable por el nivel de compromiso entre esa misma clase, distinto a lo que sucede en las organizaciones de consumidores o usuarios por su falta de solidaridad y conciencia de que son la principal fuerza de engranaje del sistema productivo y de consumo nacional.

Incluso, somos de opinión de que las organizaciones de consumidores o usuarios deben de ir más allá de su responsabilidad social con el ciudadano, deben de asumir la defensa legal de los mismo, denunciando productos y empresas que violen la ley, haciendo llamados para frenar las prácticas abusivas sobre la explotación del ser humano como parte del medio ambiente, deben de tener autodeterminación, defendiendo los intereses del consumidor de acuerdo a las directrices de Naciones Unidas.

A los fines de suministrar una concepción sobre el significado que puedan darles algunos textos al término de organización¹¹⁷ tenemos que de conformidad con la constitución sancionada el 27-12-1978, la ley regula las organizaciones profesionales que contribuyan a la defensa de los intereses económicos que les sean propios. Su estructura interna y funcionamiento deberán ser democráticos. Los tribunales de honor han sido prohibidos en el ámbito de la administración civil y de las organizaciones profesionales.

¹¹⁶ Velázquez Gardeta, Juan Manuel, "La Protección al Consumidor Online en el Derecho Internacional Privado Interamericano, Análisis sistemático de las propuestas presentadas para la CIDIP VII", Donostia-San Sebastián, 2008, págs. 499-528.

¹¹⁷ Y. Bernard, J.C. Colli, y D. Lewandowski, Diccionario Económico y Financiero, Asociación para el Desarrollo de la Dirección, 3ra edición, pág. 931.

La Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, en el Ordenamiento Jurídico de la República Dominicana, a partir de la Ley No. 358-05
Manuel Alfredo Rivera Peguero

Con respecto a las organizaciones de consumidores¹¹⁸ y usuarios se establece que de conformidad con la constitución sancionada el 27-12-1978, los poderes públicos promoverán la información y la educación de los consumidores y usuarios, fomentaran sus organizaciones y oirán a estas en las cuestiones que puedan afectar a aquellos, en los términos que la ley establezca.

Atendido a que las organizaciones de consumidores y usuarios deben de tener como objetivo general, el estar comprometidas frente a un mercado de consumo indefenso, a los fines de poder devolverles de modo solidario y participativo, el voto de confianza que le fue endosado por los consumidores o usuarios para una justa y sana defensa a sus intereses económicos. Desde el punto de vista social las organizaciones de consumidores o usuarios han asumido con responsabilidad su rol, y muestra es, lo expresado sobre el tema del gas licuado de petróleo cuando denuncian que las distribuidoras del (GLP) no cumplen con la composición 70% propano y 30% de butano, la cual produce un mayor rendimiento y duración de ese producto en perjuicio de los consumidores o usuarios, en lo que respecta a la duración de los tanques de gas, como al precio por pagar.

Esa compensación es fruto de que las distribuidoras compran el (GLP) por toneladas métricas, pero lo despachan a los usuarios en galones, lo que produce una diferencia que perjudica al usuario, aparte de que como el butano es más caro que el propano en el mercado internacional, si se entrega un producto con más propano y menos butano como si fuera en base a la fórmula ideal de 70% propano y 30% butano, se está produciendo un engaño o timo en contra de los usuarios finales¹¹⁹.

¹¹⁸ Y. Bernard, J.C. Colli, y D. Lewandowski, Diccionario Económico y Financiero, Asociación para el Desarrollo de la Dirección, 3ra edición, pág. 932.

¹¹⁹ Nota de prensa dada por organizaciones de consumidores en el Altar de la Patria en fecha 15 de marzo del 2013, día mundial del consumidor.

La Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, en el Ordenamiento Jurídico de la República Dominicana, a partir de la Ley No. 358-05
Manuel Alfredo Rivera Peguero

Dada las declaraciones por las organizaciones de consumidores o usuarios en la nota de prensa citada anteriormente, es que podemos decir, que las mismas son por naturaleza propia de orden social y política, ya que enfrentan los problemas sociales de la economía, como también las políticas gubernamentales en virtud de su papel institucional dentro de un mercado oficial.

Cuando las organizaciones plantear un problema, se asume que lo están haciendo en representación de toda la colectividad. Para citar un hecho controvertido, y del cual hacemos reserva, es que las organizaciones de consumidores registradas en Pro Consumidor de manera directa e indirecta junto a este órgano rector de las relaciones de consumo, han solucionado 2,288 conflictos, bajo el entendido y la reserva que hacemos, de que dicha cifra es una cantidad insignificante en relación a las violaciones que se cometen a la Ley No.358-05. Logrando según la propia información de Pro Consumidor, que se le retorne a favor de los consumidores y usuarios la suma de RD\$140,148,329.35, suma ésta y forma de retorno, que no se ha sido detallada ni publicada en desglose. “Es necesario discernir si hay bienes colectivos, si existe un interés colectivo en su uso y goce, si tienen legitimación activa y pasiva, de qué modo se garantiza que estos grupos no colisionen con otros, y finalmente como se protege al individuo para que no sea absorbido por los mismos”¹²⁰

La antes indicada suma de RD\$140,148,329.35, fue el producto de una serie de audiencias de conciliación. Información ésta, que junto a la de que existen 8 recursos fallados a favor de Pro Consumidor por el Tribunal Superior Administrativo, y de que la

¹²⁰ Rinesi, Antonio J. “Los derechos colectivos de los consumidores”, Academia Nacional de Derecho y Ciencias Sociales de Córdoba. Véase en <http://www.acaderc.org.ar/doctrina/articulos/los-derechos-colectivos-de-los-consumidores>

jurisdicción ordinaria tiene al momento 12 casos fallados, de los cuales 11 pertenecen a la jurisdicción penal, y 1 caso fallado a la jurisdicción civil, son informaciones que tienen como fuente al propio Pro Consumidor¹²¹.

2.3 Las organizaciones de consumidores o usuarios frente al sector público y privado

“Los derechos de los consumidores deben ser tomados como derechos colectivos, esta es la regla; en cambio la excepción es verlos como derecho privado o individual”¹²². Por su parte, en lo que respecta al sector público, no es más que el espacio institucional estatal que se ha construido a través de dependencias públicas para servir a la ciudadanía, y donde a la vez el gobierno como estamento del Poder Ejecutivo, juega un papel determinante en las acciones a tomar tanto centralizadas como descentralizadas. “(...) Este régimen tiene un marco legal de orden público. Nada impide que la víctima pueda utilizar la responsabilidad civil de derecho común, si así lo prefiere. Aquí surgiría la interrogante de saber si aplican los criterios del ejercicio derecho de opción. Es decir ¿Qué pasaría si la víctima ejerce primero una acción fundamentada en este régimen y luego decide demandar bajo la egida del régimen general? ¿Qué pasaría si ocurre lo inverso?”¹²³

En cuanto al sector privado, pura y simplemente lo enfocaremos, como toda acción de capital particular orientada exclusivamente al lucro de sus dirigentes, donde intervienen

¹²¹ Boletín Informativo de Pro Consumidor, año 3, número 3, diciembre 2012, pág. 4.

¹²² Rinesi, Antonio J. “Los derechos colectivos de los consumidores”, Academia Nacional de Derecho y Ciencias Sociales de Córdoba. Véase en <http://www.acaderc.org.ar/doctrina/articulos/los-derechos-colectivos-de-los-consumidores>

¹²³ Martínez, Cristian. Apuntes y Reflexiones sobre la Responsabilidad Civil por Productos Defectuosos en República Dominicana. Congreso Responsabilidad Civil Retos y Tendencias Actuales, Santo Domingo, República Dominicana, 12 y 13 de octubre del 2017, pág. 1. Verificado en fecha 4 de noviembre del 2017. Véase en <https://sites.google.com/enj.org/congresoresponsabilidadcivil/p%C3%A1gina-principal>

La Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, en el Ordenamiento Jurídico de la República Dominicana, a partir de la Ley No. 358-05
Manuel Alfredo Rivera Peguero

en cualquier actividad comercial, a los fines de brindar bienes y servicios al público consumidor. Lo que se puede extrapolar, a que las organizaciones de consumidores o usuarios están integradas al desarrollo y crecimiento del mercado, con un compromiso frente a las sociedades de consumo, a los fines de vigilar su comportamiento y exigir el cumplimiento de las normas establecidas con respecto a los derechos de los consumidores o usuarios. Por lo que la ciudadanía espera credibilidad de estas organizaciones. “Algunos sistemas, como el español, establecen la posibilidad de ejercicio conjunto de una misma demanda fundada escalonada o alternativamente en el régimen especial y en el derecho común. No existe prohibición para ellos en nuestra legislación”¹²⁴.

Dado que el Estado dominicano, específicamente el Poder Legislativo ha legislado para la regularización del derecho de asociación de entidades sin fines de lucro, específicamente para el caso que nos ocupa, quedando comprometido el vínculo de la responsabilidad civil que une al usuario o consumidor, con el proveedor del bien o servicio. Por cuanto la República Dominicana se comprometió con la aplicación de las directrices para la protección del consumidor aprobadas por aclamación en la Asamblea General de la Organización de las Naciones Unidas, mediante resolución número 39/248, del 9 de abril de 1985, en las que se especifica el rol que deben jugar los gobiernos para proteger y salvaguardar los derechos e intereses de los consumidores¹²⁵.

Las directrices fueron adoptadas por la (ONU) en el año 1985 después de 10 años de trabajo de campaña de CI, otorgándole una importante legitimidad a los principios de los derechos del consumidor y sirviendo asimismo como guía para el desarrollo de legislaciones nacionales de protección al consumidor. En 1999 las directrices fueron

¹²⁴ Martínez, Cristian. Óp. Cit.

¹²⁵ Ley General de Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, 6to Considerando.

La Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, en el Ordenamiento Jurídico de la República Dominicana, a partir de la Ley No. 358-05
Manuel Alfredo Rivera Peguero

actualizadas con una nueva sección sobre Consumo y Producción Sustentables (sección G) para reflejar las preocupaciones ambientales que surgieron durante la década de 1990. Las directrices han sido interpretadas por Consumers International y traducidas en claros derechos¹²⁶ para los consumidores como los son¹²⁷:

Por lo que siendo Pro Consumidor el organismo rector de las relaciones de consumo, el Consejo Directivo del mismo, dictara mediante resolución, el reglamento que regirá las organizaciones de consumidores y usuarios¹²⁸. Se impone exista una verdadera representación de los consumidores por parte de las organizaciones llamadas a defender esos derechos adquiridos frente al sector público, que en ocasiones son los principales violadores de las leyes, es necesario que el financiamiento para las organizaciones, no sea a través del presupuesto de las instituciones gubernamentales ajenas a Pro Consumidor, y así evitar el silencio cómplice que puedan asumir las organizaciones de consumidores o usuarios al momento de estas elevar sus reclamos a favor de la ciudadanía.

Y esto así, porque son muchas las organizaciones que para poder subsistir tienen que buscar el respaldo financiero en otras instituciones, cuando Pro Consumidor, esta llamado y obligado a ejercer dicha función, según lo estipulado en la propia ley cuando establece que, “las asociaciones de consumidores y/o usuarios, constituidas como personas jurídicas sin fines de lucro y debidamente registrada se incorporadas, podrán interponer las acciones correspondientes cuando resulten afectados o amenazados los intereses de los consumidores, asociados o no, siempre que éstos requieran de su intervención, sin perjuicio

¹²⁶ Ver: <http://es.consumersinternational>.

¹²⁷ 1- Derecho a la satisfacción de las necesidades básicas. 2- Derecho a la seguridad. 3- Derecho a ser informado/a. 4- Derecho a elegir. 5-Derecho a ser escuchado/a. 6- Derecho a la reparación. 7- Derecho a la educación de los consumidores. 8- Derecho a un medio ambiente sano.

¹²⁸ Decreto No. 236-08, que establece el Reglamento para la Aplicación de la Ley General de Protección de los Derechos del Consumidor y Usuario, No. 358-05 del 9 de septiembre de 2005, artículo 64.

La Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, en el Ordenamiento Jurídico de la República Dominicana, a partir de la Ley No. 358-05
Manuel Alfredo Rivera Peguero

del derecho del usuario o consumidor a accionar por cuenta propia. Párrafo, en caso de demandas de reparación de daños y perjuicios, será necesario el mandato expreso del afectado”¹²⁹.

Del mismo modo continúa textualmente expresando la ley que “con el fin de realizar la promoción y la defensa de los derechos estipulados en esta ley, las asociaciones de consumidores y usuarios deberán ser voluntarias, autónomas e independientes. En consecuencia: A) No podrán participar en actividades políticas partidarias, B) No podrán tener vinculación con ninguna actividad profesional, comercial o productiva, C) No podrán recibir directa o indirectamente donaciones, aportes o contribuciones de empresas, ni publicidad pagada de estas; y D) Sus publicaciones no podrán contener avisos publicitarios”¹³⁰. Por lo que parecería ser en este párrafo, que el legislador al momento de elaborar la ley no supo desglosar el espíritu de lo que era su intención, con la realidad aplicable a la cultura dominicana. Ya que no especifica a qué actividad profesional, comercial o productiva se refiere. Sin embargo, es correcto que el legislador limite a las organizaciones a no aceptar prebendas de empresas, dado el silencio cómplice que deberán enfrentar al momento de respaldar las exigencias y reclamos que pudieren derivarse de violaciones contra consumidores o usuarios.

“.....Un lugar donde, nunca hay que olvidarlo, existen unas diferencias acusadas, en cuanto a los roles en las relaciones de consumo, entre los Estados y eso puede dificultar su proceso de aprobación, firma y ratificación y, en definitiva, su aplicación en beneficio de

¹²⁹ Ley General de Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, No. 358-05, Capítulo VIII, artículo 94.

¹³⁰ Ley General de Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, No. 358-05, Capítulo VIII, artículo 95.

La Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, en el Ordenamiento Jurídico de la República Dominicana, a partir de la Ley No. 358-05
Manuel Alfredo Rivera Peguero

la protección a las relaciones de consumo de los ciudadanos de dichos Estados.....”¹³¹. Pero más aún, expresa la ley que “las asociaciones de consumidores financiarán sus operaciones a partir de los siguientes medios: A) Aportes del Estado tramitados al Congreso Nacional a través de Pro Consumidor y desembolsados por la Oficina Nacional de Presupuesto, B) Contribuciones financieras o en naturaleza de sus asociados y de instituciones nacionales o internacionales sin fines de lucro, y C) Ventas de publicaciones y servicios a sus asociados o al público en general. Párrafo, la fuente y los montos de los aportes públicos a las asociaciones de consumidores serán fiscalizados por la Contraloría General de la República¹³²”.

Mientras tanto, el rol desempeñado por las organizaciones de consumidores o usuarios frente al sector privado, ha jugado un papel estelar, y esto se explica fácilmente, por la razón de no existir el vínculo de financiamiento entre estas, por el contrario, en muchas ocasiones son el delfín de Pro Consumidor, dado el compromiso social de la última, y su rol político frente a la opinión pública, donde las acciones de protestas y demandas son la única oportunidad de proyección que tienen las organizaciones para ser posicionadas en la mente del consumidor o usuario.

Cuando hablamos de derechos fundamentales, estamos hablando de aquellos señalados en la constitución, los tratados y convenios internacionales ratificados por el Estado, y los que tengan un carácter inherente a la persona, por lo que la constitución no crea derechos fundamentales, los reconoce y crea las condiciones a los fines de hacerlo

¹³¹ Velázquez Gardeta, Juan Manuel, “La Protección al Consumidor Online en el Derecho Internacional Privado Interamericano, Análisis sistemático de las propuestas presentadas para la CIDIP VII”, Donostia-San Sebastián, 2008, pág. 85.

¹³² Ley General de Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, No. 358-05, Capítulo VIII, artículo 96.

La Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, en el Ordenamiento Jurídico de la República Dominicana, a partir de la Ley No. 358-05
Manuel Alfredo Rivera Peguero

cumplir, según lo establece la propia Constitución dominicana, que reconoce como derechos fundamentales, los derechos económicos y sociales, entre los que se encuentran los derechos del consumidor, y así continua con los derechos civiles y políticos, los derechos culturales y deportivos, los derechos colectivos y del medio ambiente. “El inicio de la defensa de los consumidores podemos situarla en el imperio romano aunque no en los términos actuales. En el imperio romano la defensa de las personas contra las actuaciones de las clases gobernantes estaba encargada a la figura del Defensor Civitatis o Plevis, este era el encargado de defender a los ciudadanos de los abusos de la autoridad gobernante en el imperio.”¹³³

Lo antes dicho, no es un invento, es la propia Constitución que establece y “garantiza la efectividad de los derechos fundamentales, a través de los mecanismos de tutela y protección, que ofrecen a la persona la posibilidad de obtener la satisfacción de sus derechos, frente a los sujetos obligados o deudores de los mismos. Los derechos fundamentales vinculan a todos los poderes públicos, los cuales deben garantizar su efectividad en los términos establecidos por la presente Constitución y por la ley¹³⁴”. E igualmente expresa, sobre una “tutela judicial efectiva y el debido proceso. Toda persona, en el ejercicio de sus derechos e intereses legítimos, tiene derecho a obtener la tutela judicial efectiva, con respeto del debido proceso que estará conformado por las garantías mínimas¹³⁵”. Por lo que el espíritu vinculante de la Constitución con todas las demás leyes, fortalece y da rango constitucional a los derechos de los consumidores o usuarios.

¹³³ Toribio Careta, Raúl, “Situación Jurídica de los Usuarios de Servicios Financieros en la República Dominicana a la Luz del Reglamento de Protección de la Ley No.358-05”, Der.13852, UTESA, Santo Domingo, D.N., agosto 2010, página 17.

¹³⁴ Constitución de la República Dominicana, proclamada el 26 de enero del año 2010, artículo 68.

¹³⁵ Constitución de la República Dominicana, proclamada el 26 de enero del año 2010, artículo 69.

La Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, en el Ordenamiento Jurídico de la República Dominicana, a partir de la Ley No. 358-05
Manuel Alfredo Rivera Peguero

“No obstante, no hay dudas de que los contratos celebrados por Internet están incluidos. Incluso en los momentos de las propuestas previas sobre la materia a codificar, México, Uruguay y Canadá eran partidarios de dedicarse a la protección del consumidor en el marco del comercio electrónico exclusivamente”¹³⁶. Como problemáticas constatadas en la aplicación de la Ley No.358-05, en nuestro país existen empresas privadas o mixtas (público-privadas) que ejercen verdaderos monopolios económicos sobre los usuarios (consumidores). Empresas que, por su poder económico y vinculación al gobierno central, imponen cláusulas de adhesión en la formalización de los contratos que ofertan y que ante la carencia de competencia los usuarios nos vemos obligados a aceptar y suscribir. Rayan en lo arbitrario con los precios, la precariedad del servicio y la falta de atención formal e individualizada según caso, tampoco se tiene respuesta oportuna ante los reglamos.

“A partir de este razonamiento se entiende que, en tanto figura híbrida, los danos punitivos provocarían una especie de confusión entre el interés privado y el público. Que tanto lucho por disociar. Se entiende que la coherencia del sistema depende en gran medida de mantener cada responsabilidad en su esfera de aplicación. Quienes sostienen esta línea de pensamiento aseguran que la aplicación de danos punitivos en un sistema como el nuestro, significaría retrotraer al ordenamiento a una época en las que no existía diferencia alguna entre la sanción del culpable y el resarcimiento de la víctima.

De ser este el caso, volveríamos a depender exclusivamente de la falta para imputar responsabilidad a aquel que ocasione un daño. Se supone que actualmente esta era “primitiva” había sido superada. La idea de falta se disocia cada vez más de la idea de responsabilidad civil objetivando su apreciación. De esta forma, la responsabilidad civil ha

¹³⁶ Velázquez Gardeta, Juan Manuel, “La Protección al Consumidor Online en el Derecho Internacional Privado Interamericano, Análisis sistemático de las propuestas presentadas para la CIDIP VII”, Donostia-San Sebastián, 2008, pág. 29.

La Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, en el Ordenamiento Jurídico de la República Dominicana, a partir de la Ley No. 358-05
Manuel Alfredo Rivera Peguero

evolucionado de una deuda de responsabilidad a una acreencia de indemnización. Desde esta óptica, los daños punitivos son considerados una suerte de involución. Una figura anacrónica ni totalmente civil ni totalmente penal que confunde, nueva vez, ambas responsabilidades”¹³⁷.

Dentro de esas empresas se encuentran las de electricidad, las de comunicaciones, los bancos e instituciones financieras, y las compañías de seguros, estas últimas en menor proporción. Dentro de ese esquema, la propia directora del Instituto Nacional de Protección de los Derechos del Consumidor (Pro Consumidor), Licenciada Anina del Castillo, en declaración que diera al periódico “El Día “ de fecha 03 de mayo del año 2016, en su página 16, manifestó que dicho Instituto “Es el órgano acreditado por la ley para defender los compradores, pero que dicha institución no tiene facultad para proteger a los usuarios del sector eléctrico, telecomunicaciones, financiero, salud”, por tanto, opina que “Se hace necesario una revisión de la Ley No.358-05 de Protección al Consumidor” para que el Instituto los pueda perseguir y sancionar.

Sostuvo que en el país existe mucha dispersión de marcos legales que no ayuda, sino que perjudica al sujeto titular de la protección debida que es el consumidor. Que amerita de alianza entre los sectores, búsqueda real de soluciones y la creación de un protocolo general que abarque todas las materias excluidas. La aplicación de la ley se hace deficiente, además, porque no existen recursos económicos ni humanos para crear dichas políticas. Es cierto que en el país contamos con estas deficiencias en materia de protección

¹³⁷ Vid. VV.AA: Tamárez Bruno, Lissette. Los Daños Punitivos en el Ordenamiento Jurídico Dominicano, Congreso Responsabilidad Civil, Retos y Tendencias Actuales, Santo Domingo, República Dominicana, 12 y 13 de octubre del 2017, pág. 4. Verificado en fecha 4 de noviembre del 2017. Véase en <https://sites.google.com/enj.org/congresoresponsabilidadcivil/p%C3%A1gina-principal>

La Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, en el Ordenamiento Jurídico de la República Dominicana, a partir de la Ley No. 358-05
Manuel Alfredo Rivera Peguero

al consumidor, es que apenas estamos haciendo camino al andar, amén de la falta de voluntad política que nos agobia.

“Recibir de los proveedores por cualquier medio de mensaje de datos, Internet, servicios de mensajería, promoción o cualquier otro medio análogo; una información veraz, clara, oportuna, suficiente, verificable y escrita en idioma español sobre los bienes y servicios ofrecidos en el mercado, así como también sobre sus precios, características, funcionamiento, calidad, origen, naturaleza, peso, especificaciones en orden de mayor contenido de sus ingredientes y componentes que permita a los consumidores elegir conforme a sus deseos y necesidades, así como también cualquier riesgo que eventualmente pudieren presentar”¹³⁸.

En otro orden continúa expresando la Directora del ente regulador que “Pro Consumidor regulara entrada de productos riesgosos a la República Dominicana”. Continúa expresando la Directora de Pro Consumidor “también revisara el etiquetado para que esté en español y especifique sus características”¹³⁹.

Pero esto no es una determinación tomada por la Directora de Pro Consumidor, es la propia ley que lo establece, lo único, que hasta la fecha en que se toma tal decisión, ninguna de sus autoridades pasadas había estado tan determinados a hacer cumplir la legislación, sin tomar en cuenta cuales interés puedan afectar. En tal sentido, para el caso de que dicha decisión se ejecute, la misma contribuirá a garantizar la seguridad de los bienes de consumos que se comercializan al día de hoy sin control alguno.

¹³⁸ Ley General de Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, No. 358-05, Capítulo IV, artículo 33, literal C.

¹³⁹ Análisis periódico en materia del consumidor. Periódico El Día, de fecha 03 de mayo 2016, págs. 16 y 17, sección Nacionales.

2.4 ¿Pueden acudir las organizaciones de consumidores o usuarios, al amparo judicial?

El derecho de acudir es real y efectivo, no por méritos ni conquistas, sino más bien, porque la propia ley les confiere esa atribución en virtud a que toda persona¹⁴⁰ tiene derecho a una acción de amparo para reclamar ante los tribunales, por si o por quien actué en su nombre, la protección inmediata de sus derechos fundamentales, no protegidos por el habeas corpus, cuando resulten vulnerados o amenazados por la acción o la omisión de toda autoridad pública o de particulares, para hacer efectivo el cumplimiento de una ley o acto administrativo, para garantizar los derechos e intereses colectivos y difusos. De conformidad con la ley, el procedimiento es preferente, sumario, oral, publico, gratuito y no sujeto a formalidades.

En realidad la acción amparo no necesariamente es un recurso para ser aplicado a favor de las organizaciones de consumidores o usuarios, más bien es un recurso para los consumidores o usuarios, entre otros que puedan ser utilizados en la vulneración de sus derechos fundamentales, donde a la vez, por vía de consecuencia, las organizaciones llamadas a defender a los consumidores o usuarios, son las que emplean por mandato, “la acción de amparo será admisible contra todo acto omisión de una autoridad pública o de cualquier particular, que en forma actual o inminente y con arbitrariedad o ilegalidad manifiesta lesione, restrinja, altere o amenace los derechos fundamentales consagrados en la Constitución, con excepción de los derechos protegidos por el Hábeas Corpus y el Hábeas Data¹⁴¹”.

¹⁴⁰ Constitución de la República Dominicana, proclamada el 26 de enero del año 2010, artículo 72.

¹⁴¹ Ley Orgánica del Tribunal Constitucional y de los Procedimientos Constitucionales, No.137-11, artículo 65.

La Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, en el Ordenamiento Jurídico de
la República Dominicana, a partir de la Ley No. 358-05
Manuel Alfredo Rivera Peguero

Dado que “los proveedores de productos y servicios, con motivo de su actividad, pueden incurrir en responsabilidad civil y penal¹⁴²”. Es que “el consumidor o usuario tiene derecho a ser escuchado en forma individual o colectivamente, sea de manera directa o por representante, a fin de defender sus intereses ante la Dirección Ejecutiva de Pro Consumidor según el procedimiento vigente¹⁴³”. Vista la calidad jurídica para actuar en justicia de las organizaciones en defensa de los consumidores o usuarios, se hace necesario considerar el derecho que tienen estas organizaciones a interponer la acción de amparo, siempre que fuere necesaria como una herramienta judicial para salvaguardar un daño o violación que resulte inminente, a través de un procedimiento ágil y sencillo a los fines de poder restablecer aquellos derechos que han sido vulnerados , tanto por autoridades públicas como por particulares.

Siendo una acción que tutela los derechos constitucionales y garantías fundamentales del ciudadano y la propia constitución, por lo que la acción de amparo tiende a garantizar cualquiera de los demás derechos fundamentales que no sea el de la libertad, dado que el mismo se encuentra consagrado en el habeas corpus, esto sin discriminación alguna, “ya que toda persona física o moral, sin distinción de ninguna especie, tiene derecho a reclamar la protección de sus derechos fundamentales mediante el ejercicio de la acción de amparo¹⁴⁴” y del mismo modo se estipula que, “las personas¹⁴⁵ físicas o morales están facultadas para someter e impulsar la acción de amparo, cuando se afecten derechos o intereses colectivos y difusos”¹⁴⁶.

¹⁴² Ley General de Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, No. 358-05, Capítulo VIII, artículo 100.

¹⁴³ Ley General de Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, No. 358-05, Capítulo VIII, artículo 93.

¹⁴⁴ Ley Orgánica del Tribunal Constitucional y de los Procedimientos Constitucionales, No.137-11, artículo 67.

La Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, en el Ordenamiento Jurídico de la República Dominicana, a partir de la Ley No. 358-05
Manuel Alfredo Rivera Peguero

En cuanto al sector público la acción de amparo se ejerce cuando estando el funcionario público obligado a la prestación de un servicio determinado, impida o niegue el libre ejercicio del derecho fundamental que tiene el ciudadano, del mismo modo cuando se trate del incumplimiento de leyes o reglamentos, cualquier persona afectada en sus derechos fundamentales podrá interponer amparo de cumplimiento, así mismo, “cuando se trate de la defensa de derechos colectivos y del medio ambiente o intereses difusos o colectivos podrá interponerlo cualquier persona o el Defensor del Pueblo¹⁴⁷”.

“La Dirección Ejecutiva podrá asumir de oficio o a requerimiento de la parte interesada la defensa de los consumidores y los usuarios por ante cualquier autoridad pública o privada, administrativa o jurisdiccional. Párrafo. Cuando la Dirección Ejecutiva asuma la defensa de los consumidores y los usuarios requerirá una autorización de los afectados¹⁴⁸”. Se refiere a los requisitos que debe de tener la Dirección Ejecutiva de Pro Consumidor para asumir la defensa de los consumidores o usuarios, estableciendo un rol del cual hacemos reservas, como consecuencia de la falta de institucionalidad, cuando el legislador dice “por ante cualquier autoridad pública”, y ésta reserva o escepticismo queda claramente demostrado toda vez que Pro Consumidor no ha intervenido con ninguna medida en contra de las violaciones cometidas a usuarios o consumidores, por autoridades públicas o por parte, de organismos sectoriales como lo son: salud, telecomunicaciones, electricidad, entre otros.

¹⁴⁵ Ley Orgánica del Tribunal Constitucional y de los Procedimientos Constitucionales, No.137-11, artículo 69.

¹⁴⁶ Ley Orgánica del Tribunal Constitucional y de los Procedimientos Constitucionales, No.137-11, artículo 69.

¹⁴⁷ Ley Orgánica del Tribunal Constitucional y de los Procedimientos Constitucionales, No.137-11, artículo 105, párrafo II.

¹⁴⁸ Decreto No. 236-08, que establece el Reglamento para la Aplicación de la Ley General de Protección de los Derechos del Consumidor y Usuario, No. 358-05 del 9 de septiembre de 2005, artículo 22.

La Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, en el Ordenamiento Jurídico de la República Dominicana, a partir de la Ley No. 358-05
Manuel Alfredo Rivera Peguero

Se considera que las “organizaciones de defensa de los derechos de los consumidores o usuarios y afines, son todas aquellas asociaciones constituidas conforme a las leyes de la República que tengan como actividad exclusiva o principal la difusión, promoción, gestión y defensa de los derechos de los consumidores y usuarios. Se considerarán afines a las asociaciones de los consumidores, las asociaciones de amas de casa, juntas de vecinos, entidades profesionales, sindicales o medioambientales caracterizadas por asumir en forma destacada y continua la defensa de los derechos de los consumidores y usuarios¹⁴⁹”. Aunque no empoderadas, más que por algún tema específico y en un momento específico, estas organizaciones carecen de políticas públicas y presupuesto participativo, tendentes a cubrir sus necesidades primordiales para llevar a cabo estudios y programas de educación tendentes hacia el empoderamiento que les puedan traspasar consumidores o usuarios.

Podemos decir, que la acción de amparo tiene como objetivo ordenar a la restitución de los derechos violados, y suspender la causa que originen dicha violación, devolviendo la situación del vulnerado a las mismas condiciones en que estaban al momento de la violación de sus derechos fundamentales, garantizando el disfrute de la cosa que ocasiono la petición de la acción de amparo. “En cualquier momento del procedimiento de investigación, la Dirección Ejecutiva de Pro Consumidor podrá ordenar las medidas precautorias que tengan por objeto hacer cesar la actuación que se presume ilícita, pudiendo incluso solicitar el auxilio de la fuerza pública¹⁵⁰”.

¹⁴⁹ Ley General de Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, No. 358-05, artículo 3, literal o.

¹⁵⁰ Ley General de Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, No. 358-05, artículo 122.

La Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, en el Ordenamiento Jurídico de la República Dominicana, a partir de la Ley No. 358-05
Manuel Alfredo Rivera Peguero

Cuando hablamos de derechos fundamentales¹⁵¹, estamos hablando de aquellos señalados en la constitución, los tratados y convenios internacionales ratificados por el Estado, y los que tengan un carácter inherente a la persona, por lo que la constitución no crea derechos fundamentales, los reconoce y crea las condiciones a los fines de hacerlo cumplir, según lo establece la propia Constitución¹⁵² dominicana, que reconoce como derechos fundamentales, los derechos económicos y sociales, entre los que se encuentran los derechos del consumidor, y así continua con los derechos civiles y políticos, los derechos culturales y deportivos, los derechos colectivos y del medio ambiente. Por lo que una vez reconocido estos derechos, la misma vincula establece que los poderes del estado deben de respetar dichos derechos, además de que deben de garantizarlo a través de los mecanismos de tutela y protección, por lo tanto, la protección de los derechos fundamentales es oponible a todo el mundo.

Lo antes dicho, no es un invento, es el efecto vinculante que tiene la propia Constitución de la República Dominicana, con las demás leyes cuando establece y “garantiza la efectividad de los derechos fundamentales, a través de los mecanismos de tutela y protección, que ofrecen a la persona la posibilidad de obtener la satisfacción de sus derechos, frente a los sujetos obligados o deudores de los mismos. Los derechos fundamentales vinculan a todos los poderes públicos, los cuales deben garantizar su efectividad en los términos establecidos por la presente Constitución y por la ley¹⁵³”. E igualmente expresa, sobre la tutela judicial efectiva y debido proceso, que “toda persona, en

¹⁵¹ Un derecho fundamental puede hacer referencia a los derechos humanos o a los derechos constitucionales de los individuos. Hacen referencia especialmente a los derechos vinculados con la dignidad humana. Véase en: https://wiki.umaic.org/wiki/Derecho_fundamental

¹⁵² Constitución de la Republica Dominicana, proclamada el 26 de enero del año 2010, Título II “De los Derechos, Garantías y Deberes Fundamentales”, artículos 37 - 75.

¹⁵³ Constitución de la República Dominicana, proclamada el 26 de enero del año 2010, artículo 68.

La Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, en el Ordenamiento Jurídico de la República Dominicana, a partir de la Ley No. 358-05
Manuel Alfredo Rivera Peguero

el ejercicio de sus derechos e intereses legítimos, tiene derecho a obtener la tutela judicial efectiva, con respeto del debido proceso que estará conformado por las garantías mínimas¹⁵⁴”.

En cuanto a la doctrina dominicana, y lo relativo a la jurisprudencia con respecto a la Ley No. 358-05, es una ley paradigmáticamente de poco análisis, donde la aplicación e interpretación de la misma se desarrolla acorde a los intereses que puedan tener unos que otros consumidores o usuarios, dependiendo que tan afectado puedan ser sus intereses. En ese sentido un consumidor (el señor Alejandro Alberto Paulino Vallejo), elevó una acción directa de inconstitucionalidad contra el artículo 143 de la Ley No. 358-05. A tales fines, la accionante busca la defensa de sus derechos económicos y sociales a través de la declaratoria de inconstitucionalidad de una norma que deroga una disposición legal visto el punto de vista del accionante en un interés propio y colectivo, denominado intereses difusos.

Entre los considerandos de la referida sentencia se expone: “Es atribución del legislador, como al efecto lo prevé el artículo 93, letra q)¹⁵⁵ de la Constitución dominicana. Esa atribución le permite al legislador ordinario modificar y derogar leyes a las previamente existentes, incluyendo, por supuesto, la regulación de ciertas actividades económicas. En ese sentido, al quedar derogada la Ley¹⁵⁶ No. 13-1963, lo cual generó la

¹⁵⁴ Constitución de la República Dominicana, proclamada el 26 de enero del año 2010, artículo 69.

¹⁵⁵ Legislar acerca de toda materia que no sea de la competencia de otro poder del Estado y que no sea contraria a la Constitución.

¹⁵⁶ Ley 13-1963, que creaba la Dirección General de Control de Precios. Art. 1.- Queda suprimido el Comité Nacional de Control de Precios Máximos de artículos de Primera Necesidad, instituido por la Ley No. 4451, del 19 de mayo de 1956. Art. 2.- Se crea la Dirección General de Control de Precios, bajo la dependencia de la Secretaría de Estado de Industria y Comercio, que reglamentará su organización interna. Véase en: <https://fc-abogados.com/es/ley-no-13-que-crea-la-direccion-general-de-control-de-precios/>

La Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, en el Ordenamiento Jurídico de la República Dominicana, a partir de la Ley No. 358-05
Manuel Alfredo Rivera Peguero

desaparición de la Dirección de Control de Precios, el legislador lo hace, a los fines de aprobar la Ley No. 358-05, la cual a su vez crea el Instituto de Protección del Consumidor.

Por lo que el tribunal a-quo establece “9.4.3. Finalmente, el accionante no identifica cómo el Estado vulnera los derechos de los consumidores o usuarios, sobre todo en lo que toca a la estabilidad de precios, puesto que si bien es verdad que la norma impugnada hace desaparecer una estructura de control, no menos cierto es que a su vez crea otra diferente con fines similares e incluso le otorga facultades más amplias. Por las razones expuestas, y vistos los artículos 185.1 de la Constitución y 36 de la Ley No. 137-11 citada, el Tribunal Constitucional”.

Por su parte, el TC, decide como fallo lo siguiente: “*Primero: Declarar admisible, en cuanto a la forma, la acción en inconstitucionalidad incoada por el licenciado Alejandro Alberto Paulino Vallejo contra el artículo 143 de la Ley General de Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario No. 358-05, del nueve (9) de septiembre de dos mil cinco (2005). Segundo: Rechazar, en cuanto al fondo, la presente acción en inconstitucionalidad incoada por el licenciado Alejandro Paulino Vallejo, y declarar conforme con la Constitución de la República el Artículo 143 de la Ley General de Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario No. 358-05, del nueve (9) de septiembre de dos mil cinco (2005), por no evidenciarse que dicha disposición sea violatoria de ningún derecho fundamental ni de los principios rectores sobre crecimiento sostenible. Tercero: Disponer que la presente decisión sea notificada, por Secretaría, al accionante, licenciado Alejandro Paulino Vallejo; así como al Procurador General de la República, para los fines que correspondan. Cuarto: Declarar los procedimientos de este proceso libre de costas, de conformidad con las disposiciones del artículo 7.6 de la Ley*

La Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, en el Ordenamiento Jurídico de la República Dominicana, a partir de la Ley No. 358-05
Manuel Alfredo Rivera Peguero

Orgánica No. 137-11 del Tribunal Constitucional y los Procedimientos Constitucionales. Quinto: Ordenar su publicación en el Boletín del Tribunal Constitucional”¹⁵⁷.

La sentencia objeto de análisis versa sobre la acción directa de inconstitucionalidad dirigida contra el artículo 143 de la Ley General de Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario No. 358-05, el cual deroga y sustituye la Ley No. 13 del 27 de abril del 1963, que crea la Dirección General de Control de Precios. El accionante alega que, aunque la Ley No. 358-05, es garante de los derechos del consumidor, esta elimina la regulación más importante que es la referente al control de precios. Que, por el hecho de haberse eliminado este órgano estatal, por medio al referido artículo, se violentan las disposiciones constitucionales contenidas en el artículo 61 numeral 1: derecho a la salud, acceso al agua potable, mejoramiento de la alimentación, servicios sanitarios, asistencia hospitalaria y médica, acceso a medicamentos, entre otros. Artículo 74, sobre los principios de reglamentación e interpretación reconocidos por la Constitución, a saber, los tratados, pactos y convenciones relativas a derechos humanos. Artículo 218. Crecimiento sostenible y contra la estabilidad económica.

En dicha sentencia, los juzgadores de la acción, reconocen que la accionante busca la defensa de sus derechos económicos y sociales ya que una nueva norma deroga una antigua disposición legal que, a su juicio, impide el control de precios y atenta contra la estabilidad económica. De igual modo, se reconoce que con esa acción de inconstitucionalidad, se afectan colectivamente los derechos de los consumidores y por vía de consecuencia, la estabilidad económica. “En los daños masivos aparece el elemento

¹⁵⁷ Sentencia TC 0048-13, de fecha 9 de abril del año 2013, evacuada por el Tribunal Constitucional de la República Dominicana contra el recurso de inconstitucionalidad elevado por Alejandro Paulino Vallejo, por supuesta violación al artículo 143 de la Ley General de Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario No. 358-05, del nueve (9) de septiembre de dos mil cinco (2005).

La Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, en el Ordenamiento Jurídico de la República Dominicana, a partir de la Ley No. 358-05
Manuel Alfredo Rivera Peguero

social, grupal o colectivo. El elemento colectivo no es propiamente una realidad numérica o cuantitativa, sino cualitativa. Lo colectivo tiene sustancia propia y autónoma. No es una derivación pluralizada de lo individual. Los intereses no son exclusivos ni excluyentes en relación a los individuales, sino compartidos y convergentes dentro de un conjunto”¹⁵⁸.

Que por virtud de lo anterior, el tribunal a-quo es de criterio que al haberse incoado la acción por un ciudadano, cuyo interés en ese momento es particular y propio, establece que la titularidad de la misma le corresponde a la colectividad, es decir, que estos son los que poseen la calidad para incoarla, es por tal razón que, el tribunal establece que se encuentran frente a intereses difusos, que no son más que los que se relacionan con aquellas situaciones jurídicas no referidas a un individuo, sino que pertenecen a una pluralidad de sujetos más o menos determinada o indeterminable, que están vinculados únicamente por circunstancias de hecho en una situación específica que los hace unificarse para acceder a un derecho que les es común. Para valorar la calidad del accionante, el Tribunal Constitucional estableció que el interés jurídico específico invocado por el demandante y su titularidad corresponde a la colectividad, por tanto, siendo un interés difuso el accionante tiene legitimación o calidad activa. Que aun cuando los intereses difusos tienen su nacimiento en un interés propio y particular, la consecuencia de su ejercicio beneficia directamente a la colectividad, por lo que no obstante lo anterior, el TC rechaza la acción directa de inconstitucionalidad.

¹⁵⁸ Zavala de González Matilde:” El daño colectivo, en Derecho de Daños-La Roca-Buenos Aires 2000,T.1-p.437.

2.5 ¿Realmente las Tics, juegan un papel importante como herramientas en las organizaciones de consumidores o usuarios?

Barinas Ubiñas, citando a Cobo Romaní, Juan Cristóbal. Expresa que “las denominadas tecnologías de la información y la comunicación (TIC). Si bien un estudio dirigido al estudio del concepto de tecnologías de la comunicación y a información (TIC), advierte que entre los diferentes sectores y doctrinarios se pueden encontrar definiciones de este concepto, concluye que la misma puede ser conceptualizada como: “Dispositivos tecnológicos (hardware y software) que permiten editar, producir, almacenar, intercambiar y transmitir datos entre diferentes sistemas de información que cuentan con protocolos común es. Etas aplicaciones, que integran medios de informática, telecomunicaciones y redes, posibilitan tanto la comunicación y colaboración interpersonal (persona a persona) como la multidireccional (uno a muchos o muchos a muchos). Estas herramientas desempeñan un papel sustantivo en la generación, intercambio, difusión, gestión y acceso al conocimiento (...)”¹⁵⁹

Pueden ser llamadas Tic o Tics, dependerá si el párrafo pronunciado se encuentra en plural o singular, que en nuestro caso está en plural y por eso la hemos llamado Tics, reitero, que siendo Tics o Tic, su significado no es más que “tecnologías¹⁶⁰ de la información y la comunicación, ahora bien, la definición conceptual de la misma se refiere a la tecnología que permite transmitir, procesar y difundir información de manera

¹⁵⁹ Barinas Ubiñas, Désirée. Responsabilidad Civil de los Prestadores de Servicio de Internet (ISP) dentro del Marco Legal Dominicano desde una Perspectiva de Derecho Comparado. Congreso Responsabilidad Civil Retos y Tendencias Actuales, Santo Domingo, República Dominicana, 12 y 13 de octubre del 2017, pág. 1. Verificado en fecha 4 de noviembre del 2017. Véase en <https://sites.google.com/enj.org/congresoresponsabilidadcivil/p%C3%A1gina-principal>

¹⁶⁰ Martínez Contreras, Pura Linet, Tesis de Grado “Integración de Las Tics En La Enseñanza Del Español Como Lengua Materna”, Universidad Alcalá de Henares, España, septiembre, 2008, pág. 23.

La Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, en el Ordenamiento Jurídico de la República Dominicana, a partir de la Ley No. 358-05
Manuel Alfredo Rivera Peguero

instantánea. Son consideradas las bases para reducir la brecha digital sobre la que se tiene que construir una sociedad de la información y una economía del conocimiento. Las Tics pueden ser tan tradicionales como la radio, la televisión, los medios impresos, y como nuevas, un conjunto de medios y herramientas como los satélites, la computadora, el Internet, el correo electrónico, los celulares, los robots entre otros.

Es por lo que hoy día los medios sociales o redes sociales online han, han creado un nivel de dependencia impactante en los consumidores o usuarios, es la forma más directa de estar informado y actualizado para la toma de decisiones importantes al momento del consumidor o usuario ejercer su derecho a compra, más sin embargo la competencia física tradicional de los productos del mercado tangible no cesan en mantener vigencia, pero no cabe duda, que con el uso y manejo de esta herramienta por parte de los consumidores o usuarios cada día la brecha del comercio físico tendrá menos oportunidad de mercado, ya que las Tics están llamadas entre otras cosas a reducir los costes y el tiempo en la comercialización de sus producto. También está el comercio electrónico, que tiene que ver con el intercambio de bienes y servicios realizados gracias a un soporte de protocolo y plataforma digitales estandarizados, lo que permite llegar a un acuerdo sin tener que estar presente.

El problema¹⁶¹ de la tecnología no es solo su uso, sino también la funcionalidad de la misma, es decir, que logramos los maestros cuando preparamos una clase utilizando una página web y enviamos al estudiante a realizar un deber escolar, pues podemos decir que va desde la agilidad del trabajo, la variedad, el entusiasmo, hasta la ansiedad por la avalancha de las informaciones, la incertidumbre de no poder realizar el ejercicio por el poco

¹⁶¹ Martínez Contreras, Pura Linet, Tesis de Grado “Integración de Las Tics En La Enseñanza Del Español Como Lengua Materna”, Universidad Alcalá de Henares, España, septiembre, 2008, pág. 2.

La Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, en el Ordenamiento Jurídico de la República Dominicana, a partir de la Ley No. 358-05
Manuel Alfredo Rivera Peguero

conocimiento que posee sobre el uso de la tecnología o la poca información que brindan los maestros para cumplir con el compromiso escolar.

A pesar de que las redes sociales especialmente el Facebook ha desplazado en un gran porcentaje los medios de impresión que hacen opinión pública, los efectos de las Tics en la opinión pública¹⁶² como consecuencia de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación están influyendo notoriamente en los procesos de creación y cambio de las corrientes de opinión pública. Objetos tan habituales como la televisión, el celular y la computadora, además de la radio, están constantemente transmitiendo mensajes, intentando llevar a su terreno a los oyentes, a los telespectadores o usuarios de estos medios.

A través de mensajes de texto, correos electrónicos, blogs, y otros espacios dentro de Internet, las personas se dejan fluir sin apenas estar conscientes de ello, afirmando que creen esa versión porque lo han dicho los medios o viene en Internet. Estas son la vía de la verdad para muchos de los ciudadanos, sin saber que en ellos también se miente y se manipula. Pero dependiendo de la edad, del status social, del nivel de educación y estudios, así como de vida, trabajo y costumbre las TIC tienen un mayor o menor impacto, se da más un tipo de opinión u otra y diferentes formas de cambiarla.

Cada vez más las Tics, se están convirtiendo en una herramienta¹⁶³ para denunciar, publicar y difundir aquellas informaciones que no se presentan en los medios de

¹⁶² Cuesta Alfonsina. "Las Tics como herramienta en la defensa de los derechos de los Consumidores: experiencia Latinoamericana", II Congreso de Organizaciones de Consumidores, 3 y 4 de agosto 2012, Hotel La Hamaca, Boca Chica, Republica Dominicana.

¹⁶³ Cuesta Alfonsina. "Las Tics como herramienta en la defensa de los derechos de los Consumidores: experiencia Latinoamericana", II Congreso de Organizaciones de Consumidores, 3 y 4 de agosto 2012, Hotel La Hamaca, Boca Chica, Republica Dominicana.

La Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, en el Ordenamiento Jurídico de la República Dominicana, a partir de la Ley No. 358-05
Manuel Alfredo Rivera Peguero

comunicación convencionales. Casi todas las organizaciones de la sociedad civil le asignan una importancia capital a disponer de una página web para dar a conocer su institución, para colocar documentos, trabajos con temas relacionados, informar sobre sus actividades, colocar notas de prensa, en fin comunicar su trabajo, como en nuestro caso en defensa de los consumidores y usuarios. Otras organizaciones utilizan Blogs, el Facebook, You Tube, para difundir sus informaciones y comunicar a sus seguidores noticias de su interés, campañas ciudadanas etc.

“Por su parte la Directiva 2000/31/CE del Parlamento Europeo y del Consejo de 8 de junio de 2000, sobre el comercio electrónico da en su art. 2 una definición amplia de prestadores de servicios conceptualizándolos como “cualquier persona física o jurídica que suministre un servicio de la sociedad de la información”¹⁶⁴. “La legislación dominicana no cuenta con una definición general de prestadores de servicios de internet, aunque la ley No. 153-98, de Telecomunicaciones, habla de prestadores de servicios de telecomunicación clasificándolos como servicios portadores, finales o teleservicios, de valor agregado y de difusión, definiciones que quedan cortas dentro del ámbito del mundo digital”¹⁶⁵.

¹⁶⁴ Barinas Ubiñas, Désirée. Responsabilidad Civil de los Prestadores de Servicio de Internet (ISP) dentro del Marco Legal Dominicano desde una Perspectiva de Derecho Comparado. Congreso Responsabilidad Civil Retos y Tendencias Actuales, Santo Domingo, República Dominicana, 12 y 13 de octubre del 2017, pág. 2. Verificado en fecha 4 de noviembre del 2017. Véase en <https://sites.google.com/enj.org/congresoresponsabilidadcivil/p%C3%A1gina-principal>

¹⁶⁵ Barinas Ubiñas, Désirée. Op. Cit.

2.6 Sobre algunas normas aplicables y la doctrina judicial para la protección de los derechos del consumidor o usuario extranjero, casos: Venezuela, Argentina, Panamá, México, Chile y Costa Rica

De acuerdo al razonamiento del Dr. Velázquez, sobre la validez sustancial del consentimiento de las partes respecto a la elección del Derecho aplicable (artículo 8), el mismo expresa: “Partimos de la base de que, si hay un ámbito donde la elección de ley aplicable no se produce de una manera real, se trata de Internet. Reiteramos nuestra preferencia por fórmulas como “Derecho establecido en el contrato” en lugar de “Derecho elegido por las partes” y otras similares que reflejan mejor la realidad. La validez del consentimiento de las partes a una cláusula de elección de ley aplicable hay que entenderla en ese contexto, donde el proveedor online decide en qué términos va a proponer las cláusulas (entre ellas la de Derecho aplicable) y las condiciones del contrato al consumidor.”¹⁶⁶

Venezuela:

Consta con la Ley¹⁶⁷ de Protección al Consumidor y al Usuario, ésta ley consta de ciento cincuenta y tres (153) artículos, y tiene por objeto la defensa, protección y salvaguarda de los derechos e intereses de los consumidores y usuarios, su organización, educación, información y orientación; así como establecer los ilícitos y los procedimientos para la aplicación de las sanciones. Siendo el ente regulador de dicha ley, es el Instituto para la Defensa y Educación del Consumidor y del Usuario (INDECU), con personalidad

¹⁶⁶ Velázquez Gardeta, Juan Manuel, “La Protección al Consumidor Online en el Derecho Internacional Privado Interamericano, Análisis sistemático de las propuestas presentadas para la CIDIP VII”, Donostia-San Sebastián, 2008, pág. 313-314.

¹⁶⁷ http://www.ventanalegal.com/leyes/ley_proteccion_consumidor_usuario.html

La Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, en el Ordenamiento Jurídico de la República Dominicana, a partir de la Ley No. 358-05
Manuel Alfredo Rivera Peguero

jurídica, autonomía funcional y patrimonio propio, distinto e independiente del fisco nacional, la Ley Orgánica de la Administración Central, asigna la competencia sobre protección al consumidor. Siendo dicho instituto el organismo competente a través del cual se administrará la aplicación de la presente ley y sus reglamentos, así como cualesquiera otras disposiciones que el Ejecutivo Nacional dictare en el ejercicio de las funciones que le estén atribuidas.

La legislación venezolana en materia de protección al consumidor se divide en dos etapas¹⁶⁸. La primera, cuyas unidades de medición debían ser aplicadas a la publicidad y propaganda de productos. Comprende desde finales de los años 30 hasta mediados de los 70 y se caracteriza porque en sus cuarenta años de duración se sancionaron una serie de codificaciones que, de manera incidental o referencial, repercutieron en el público consumidor. No obstante, estas codificaciones no estaban dirigidas principalmente a asegurar y garantizar la tutela de este sector, sino a obtener fines estatales distintos.

La segunda etapa se distingue por la sucesión de cuatro leyes especiales en la materia - aunque generales en cuanto a su ámbito de aplicación, que se inicia a partir de 1974 con la entrada en vigor de la primera Ley de Protección al Consumidor, así como con la aprobación de una serie de regulaciones legislativas y administrativas que indirectamente estaban relacionadas con el tema¹⁶⁹.

¹⁶⁸ VV.AA: Goldschmidt, Roberto, "Protección al consumidor", Primeras Jornadas Nacionales de Derecho Comparado. Caracas. 1978. Maracaibo. 1979. pp. 357-383. La referida Ley fue derogada por la Ley de Medidas en 1964, dirigidas ambas a establecer unidades de medición. Ambas establecieron normativa sobre metrología.

¹⁶⁹ Gaceta Oficial N°: 1.680 Extraordinario, de fecha 02 de septiembre de 1974.

La Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, en el Ordenamiento Jurídico de la República Dominicana, a partir de la Ley No. 358-05
Manuel Alfredo Rivera Peguero

Las primeras de estas regulaciones especiales reflejaban el espíritu del movimiento mundial legislativo que se inicia en la década de los años 70, para el cual la defensa y protección al consumidor es un fin en sí mismo, tal como modernamente pudiera concebirse, y que encontró un detonante¹⁷⁰ en el mensaje que diera en 1962 el Presidente John F. Kennedy, al Congreso de los Estados Unidos de América. Siendo la primera etapa dentro de esta etapa, por lo que el primer instrumento venezolano que guarda relación con el tema de los consumidores es la Ley sobre Pesas y Medidas, del 12 de julio de 1939. Para septiembre de ese mismo año el Ejecutivo dicta un decreto que suspende el ejercicio de las garantías ciudadanas sobre propiedad, libertad de trabajo y de industrias, establecidas en la Constitución de 1936, y cuyo objetivo no era otro que proteger a la población de las posibles carestías y de las prácticas de especulación y acaparamiento derivadas de la situación bélica que enfrentaba el mundo a raíz de la Segunda Guerra Mundial.

A través de sucesivos decretos se pretendió, en unos casos, ratificar la suspensión de las garantías económicas de la misma Constitución, y, en otros, ampliarlas, todos ellos incidiendo en el público consumidor. A lo largo de la primera etapa, los decretos continuaron siendo el instrumento más utilizado para materializar la política estatal de controlar las garantías constitucionales de carácter económico y la regulación de los artículos de primera necesidad¹⁷¹. En ese sentido, una considerable lista de ellos se sucedió con posterioridad.

¹⁷⁰ El discurso Kennedy supuso el reconocimiento de un nuevo colectivo social. Los consumidores aparecen como núcleo esencial del sistema económico. La producción va a estar en función de la capacidad de adquisición y consumo de los ciudadanos. Ruiz González, José Gabriel, "Las asociaciones de Las asociaciones de consumidores como instrumentos de defensa de los instrumentos de defensa de los consumidores y usuarios", enero 2010, pág. 4. Véase en: <http://www.um.es/aulasenor/saavedrafajardo/apuntes/doc/asociacionesconsumidores.pdf>

¹⁷¹ La acción típica del delito consiste en la detracción de materias primas o de productos de primera necesidad del mercado. "Detraer" implica la retirada, el acaparamiento, el apartamiento de dichos productos o materias del mercado, lo que lo convierte en una modalidad claramente activa abortando la

La Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, en el Ordenamiento Jurídico de la República Dominicana, a partir de la Ley No. 358-05
Manuel Alfredo Rivera Peguero

Así, se fue configurando un régimen caracterizado por la dispersión de instrumentos jurídicos que contenían regulaciones en diversas materias que afectaban colateralmente a los consumidores, tales como, propaganda comercial, salud, delitos y prácticas abusivas como usura, acaparamiento y especulación, etc. Dentro de este contexto, cabe resaltar la Ley sobre Propaganda Comercial (1944), aún vigente, por ser el primer dispositivo legal que incluye en su articulado el término (más no la definición) de consumidor como sujeto tutelado, reconociendo para éste un sistema de bonificación, actualmente previsto bajo los términos de publicidad y oferta. Como se aprecia, ninguna de las codificaciones que se han enmarcado dentro de esta primera fase de la evolución legislativa incluye una definición de consumidor.

Algunos autores, conscientes de la ausencia de una calificación legal, formularon un concepto según el cual consumidor era “toda aquella persona que emplea sus recursos en la obtención de bienes o la utilización de servicios para la satisfacción de necesidades sociales y humanas¹⁷²”. Se advierte como nota distintiva del concepto el propósito final que deben tener los bienes y servicios objeto del consumo, el cual se orienta a la satisfacción de las necesidades del ser humano. Ahora bien, es la Ley de Protección al Consumidor de 1992 en su artículo 3, la que introduce por primera vez la definición legal del término. El legislador consideró consumidores (sin establecer distinciones entre consumidor y usuario) tanto a las

posibilidad de considerar posible la comisión por omisión. Portero Henares, Manuel, “Protección Penal Del Consumidor”, Facultad de Derecho. Universidad de Castilla la Mancha. (2003). Véase en: <http://www.cienciaspenales.net/files/2016/10/2manuel-portero-proteccion-penal-del-consumidor.pdf>

¹⁷² Vid VV.AA.: Diversos aspectos de la protección al consumidor. Instituto de Derecho Comparado. Ediciones XXX Aniversario del Ministerio de Justicia. Caracas. 1980. p. 23. Los autores se basaron, en particular, en la Ley de Protección al Consumidor mejicana del 5 de febrero de 1976, según la cual consumidor es “quien contrata para su utilización la adquisición, uso o disfrute de bienes o la prestación de servicios” y en el Diccionario Enciclopédico Abreviado (Tomo II), que define el concepto en los siguientes términos: “sujeto económico en que termina el ciclo de producción”

La Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, en el Ordenamiento Jurídico de la República Dominicana, a partir de la Ley No. 358-05
Manuel Alfredo Rivera Peguero

personas naturales como a las jurídicas que actuaran a título oneroso como destinatarios finales. Destaca además en su último párrafo, una definición negativa que determina quiénes no pueden considerarse como tales, y en ese sentido excluye a quienes integran los bienes y servicios en procesos de producción, transformación y comercialización.

Por su parte, la Ley de Protección al Consumidor y al Usuario de 1995¹⁷³, derogó la anteriormente citada y reformuló parcialmente la definición de consumidor para incluir al usuario, con lo cual se equiparan las nociones de consumidor y usuario. Asimismo, introduce unos ajustes casi imperceptibles en la redacción de la disposición, reemplazando el término *utilicen por usen* (en referencia a los bienes y servicios objeto del consumo) y agregando los términos *presten u ordenen* (en referencia a la actividad desplegada por quienes proveen los bienes y servicios). Con relación a esta definición la doctrina¹⁷⁴, señaló la coincidencia con los apartados 2 y 3 del artículo 1 de la ley española (de 1984), 2 de la ley mexicana, 1 de la Ley N° 24.240 Argentina, y con el proyecto chileno de 1991, los cuales enfatizan la destinación final como elemento distintivo de la noción.

En cuanto a la redacción coincidente con la ley española, se advirtió la diferencia que el legislador patrio estableció con respecto al foráneo al utilizar la conjunción “y”, en contraste con la “o” prevista por el legislador español para definir las nociones de consumidor y usuario. Ante esta diferencia se asumió que para los efectos de la legislación venezolana no era posible distinguir entre ambos conceptos, aunque teóricamente cabría

¹⁷³ Gaceta Oficial N° 4.898 Extraordinario, de fecha 17 de mayo de 1995.

¹⁷⁴ Vid Mélich Orsini, José, “Las particularidades del contrato con consumidores” En: Revista de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Políticas N°: 111. Universidad Central de Venezuela. Caracas. 1999. pp. 83-106. Especialmente. pp. 86 y 87; Adrián Hernández, T.: Delimitación conceptual...op. cit., pp. 74-76; Flamerique, Faustino: Protección de los consumidores en las operaciones de crédito al consumo y en los servicios domiciliarios. En: Ley de Protección al Consumidor y al Usuario. Colección textos legislativos N°: 33. Editorial Jurídica Venezolana. Caracas. 2005. pp. 93-132. Especialmente p. 102.

La Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, en el Ordenamiento Jurídico de la República Dominicana, a partir de la Ley No. 358-05
Manuel Alfredo Rivera Peguero

siempre la distinción, limitando el primero al consumo de bienes y, el segundo, al disfrute o utilización de servicios, nociones estas provenientes de las ciencias económicas.

Argentina:

El consumidor o usuario tiene como herramienta la Ley¹⁷⁵ No. 24-240. Ley de Defensa del Consumidor, la cual está estructurada o conformada por 66 artículos, con el objeto de proteger y promover la defensa del consumidor o usuario, siendo su órgano regulador para la aplicación nacional de la misma, la Secretaría de Comercio Interior dependiente del Ministerio de Economía y Producción, la cual es la autoridad nacional y local con facultad para la aplicación de la antes mencionada ley. Tanto en la ciudad autónoma de Buenos Aires, así como sus provincias, actúan como autoridades locales de aplicación en el ejercicio del control, vigilancia y juzgamiento para el cumplimiento de esta ley y de sus normas reglamentarias con respecto a las presuntas infracciones cometidas en sus respectivas jurisdicciones.

Donde los derechos del consumidor o usuario tienen categoría de Derechos Humanos, siendo esta relación entre derechos del consumidor y los derechos humanos una muestra de que el derecho del consumidor o usuario no se reduce a la simple óptica populista del comprador en comercios desde el punto de vista del ama de casa. El derecho del consumidor es sin duda, un vehículo social de protección general, vinculado a derechos elementales de la persona humana, encuadrados dentro del marco de lo que llamamos derechos humanos. Mediante el consumo (en cualquiera de sus niveles) procuramos llenar nuestras necesidades elementales para llegar a una calidad de vida aceptable.

¹⁷⁵ <http://infoleg.mecon.gov.ar/infolegInternet/anexos/0-4999/638/texact.htm>

La Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, en el Ordenamiento Jurídico de la República Dominicana, a partir de la Ley No. 358-05
Manuel Alfredo Rivera Peguero

Estando obligados a buscar en el ámbito llamado mercado, los bienes y servicios que necesitamos como consumidores, destinatarios finales de todos los bienes y del producto de la actividad comercial. En esa ineludible y constante excursión al mercado, con esos fines tan básicos. Estando a merced de los abusos de la situación y de la imposición de condiciones por parte de quienes tienen (venden) los bienes y servicios de necesidad. Cuando los consumidores o usuarios hacen un acto de confianza en la adquisición de bienes o servicios, en ocasiones ignoran la calidad, formas de producción y composición de materiales, al estar influidos por el precio.

En definitiva, en ocasiones no se tiene conocimiento con respecto de la aptitud del producto o servicio que se contrata. Generalmente, se dispone de poco tiempo para comparar, discutir, consultar. Y todo ello, con el apremio de la necesidad. En muchas de las ocasiones se actúa por la presión de la publicidad o la supuesta fama de una marca. Esta situación de campo caracteriza a la posición del consumidor frente a la relación de consumo como la parte más vulnerable de la misma (débil jurídico).

Caracteres jurídicos del derecho del consumidor: La Ley del Consumidor tiene el carácter de legislación común en términos del artículo 75 inciso 12 de la Constitución Nacional y abarca el nivel de protección elemental de estos derechos, sobre el cual se puede innovar en su mayor desarrollo los derechos del consumidor como derechos humanos¹⁷⁶.

Respecto del derecho civil y comercial tradicional, el derecho de los consumidores exhibe caracteres diferentes y realistas, pues mediante una concepción contractual especial (que restringe la autonomía de la voluntad), un sistema propio de responsabilidad, plazos más extensos de prescripción, y un enfoque innovador incluso en el aspecto de derecho

¹⁷⁶ http://www.justiniano.com/constituciones/constitucion_nacion_argentina.htm

La Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, en el Ordenamiento Jurídico de la República Dominicana, a partir de la Ley No. 358-05
Manuel Alfredo Rivera Peguero

administrativo (en materia de servicios públicos, sin desmedro de las potestades exorbitantes de la administración, se reconocen expresos derechos participativos al administrado–usuario. Persona (consumidor) es todo ser humano en toda la amplitud y significación de ese concepto. Amplitud porque no excluye a nadie¹⁷⁷. Y significación por cuanto la noción humanista de consumidor engloba al sujeto de los mismos, no en abstracto, sino en un medio y en una situación determinadas, presupuesta por el legislador y orientada hacia el ejercicio efectivo de los derechos.

La doctrina citada, con eje en el aspecto social antes enunciado, postula un enfoque distinto que sale del encuadramiento tradicional del derecho mercantil, que contempla la situación del “simple consumidor frente a la empresa predisponente de las condiciones generales de contratación.” Es decir, rompe con la visión restringida a un análisis jurídico que sólo se preocupa por la agilidad y la seguridad de las transacciones (un derecho para comerciantes), y se centra en el propósito de lucro de la actividad que regula, dejando en su camino jirones de equidad.

En la norma interna, coexisten numerosas normas de carácter¹⁷⁸, administrativo, nacional, provincial y municipal, con leyes específicas, como el Código Alimentario Nacional o el Plan Médico, resoluciones de Entes Reguladores, normas propias de servicios específicos (hotelería, turismo, transporte, etc.) El dictado de la Ley de Defensa del Consumidor (24.240, sancionada el 22- IX-93, promulgada 13-X-93), con sus sucesivas reformas -cuyo amplio espectro de aplicación resulta de su concepto de consumidor, proveedor y relación de consumo- y cuya misma denominación (Ley de Defensa) la constituye en el avance legislativo más significativo en la materia. Posteriormente se

¹⁷⁷ http://es.consumersinternational.org/media/937265/proconsumer_ebook%204%C2%AA%20edicion.pdf.

¹⁷⁸ Defensa del Consumidor, Ley Nº 24.240, Normas de Protección y Defensa de los Consumidores

La Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, en el Ordenamiento Jurídico de la República Dominicana, a partir de la Ley No. 358-05
Manuel Alfredo Rivera Peguero

dictaron normas reglamentarias y reformas: Decreto 2288/93, Ley 24.568 de 1995, 24.787 de 1997 y Ley 24.499 de 1998. El Constituyente de 1994 ha incorporado estos derechos a nuestra Carta Magna, llevándolos a su más alta consideración, en consonancia con la corriente que se venía dando dentro del constitucionalismo provincial y en el derecho extranjero.

Véase el caso sobre el reclamo de rendición de cuentas contra un agente de viajes turístico a fin de que acredite cual fue la utilización dada a fondos adelantados por el pasajero cuando, se aprecia un exceso en lo percibido aún ante la existencia de una cláusula prevista en las condiciones generales del contrato de servicios turísticos, según la cual “...una vez comenzado el viaje, la suspensión, modificación o interrupción de servicios por parte del pasajero por razones personales de cualquier índole, no dará lugar a reclamo, reembolso o devolución alguna...” “y sin que obste a ello la condición de abogado del accionante, toda vez que tal condición no lo priva de su calidad de consumidor amparado por la ley 24.240; ya que la condición de consumidor la tiene cualquier abogado cuando contrata para su consumo final o beneficio propio —ley 24.240: 1— (cfr. Farina, J., “Defensa del consumidor y del usuario”, Bs. As., 2004, p.56); por lo que resulta improcedente hacer pie en el carácter de abogado del accionante para establecer en su contra un standard de apreciación riguroso en cuanto a la oponibilidad a su respecto de las cláusulas del contrato de viaje o turismo”¹⁷⁹

¹⁷⁹ Cámara Nacional de Apelaciones SN, lo Comercial, Capital Federal Sala D (Heredia - Dieuzeide - Vassallo.) Pla Cardenas, Ramon C/ AllSeasonSrl S/ Ordinario. Sentencia, 22667/03 del 6 de Febrero De 2008. DATOS DE PUBLICACION Publicación: www.infojus.gov.ar Fecha: 5 de marzo de 2015 : Editorial: Infojus.

La Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, en el Ordenamiento Jurídico de la República Dominicana, a partir de la Ley No. 358-05
Manuel Alfredo Rivera Peguero

Panamá:

No menos importante debe de ser para los consumidores o usuarios panameños que por su posición geográfica y estratégica del canal como vía marítima para el comercio internacional, su legislación sobre la protección para los derechos del consumidor o usuario, se base en el espíritu para la “Defensa de la Competencia”, a través de la Ley¹⁸⁰ No. 45 sobre Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia. La presente ley consta de 206 artículos. Tiene por objeto proteger y asegurar el proceso de libre competencia económica y la libre concurrencia, erradicando las prácticas monopolísticas y otras restricciones en el funcionamiento eficiente de los mercados de bienes y servicios, para preservar el interés superior del consumidor. Artículo 2. Ámbito de aplicación.

Esta ley se aplicará a todos los agentes económicos, sean personas naturales o jurídicas, empresas privadas o instituciones estatales o municipales, industriales, comerciantes o profesionales, entidades lucrativas o sin fines de lucro, o a quienes, por cualquier otro título, participen como sujetos activos en la actividad económica. Igualmente, se aplicará a todos los actos o prácticas que surtan sus efectos en la República de Panamá, indistintamente del lugar en donde se perfeccionen. Siendo el ente regulador y competente para la aplicación de dicha Ley N° 45 de 2007, la Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia (ACODECO establecida en 1993)

Sobre la protección del consumidor y la responsabilidad del proveedor, podemos decir que una vez entra en vigencia de la Ley 29 de 1996, conocida también como “Ley de Defensa de la Competencia y Protección al Consumidor”, el tema de la protección y la responsabilidad del consumidor ha cobrado importancia, ya que, sin lugar a dudas, viene a

¹⁸⁰ <https://www.gacetaoficial.gob.pa/pdfTemp/25914/7277.pdf>

La Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, en el Ordenamiento Jurídico de la República Dominicana, a partir de la Ley No. 358-05
Manuel Alfredo Rivera Peguero

llenar parcialmente, el vacío que había en esta materia desde la Constitución Política de 1972 donde se plasmaron los artículos 279 y 290 con el tenor literal siguiente: ¹⁸¹“Artículo 279: El Estado intervendrá en toda clase de Empresas, dentro de la reglamentación que establezca la ley, para hacer efectiva la justicia social a que se refiere la presente Constitución y, en especial, para los siguientes fines: Regular por medio de organismos especiales las tarifas, los servicios y los precios de los artículos de cualquier naturaleza, y especialmente los de primera necesidad. Exigir la debida eficacia en los servicios y la adecuada calidad de los artículos mencionados en el aparte anterior. Coordinar los servicios y la producción de artículos. La ley definirá los artículos de primera necesidad.” “Artículo 290: Es prohibido en el comercio y en la industria toda combinación, contrato o acción cualquiera que tienda a restringir o imposibilitar el libre comercio y la competencia y que tenga efectos de monopolio en perjuicio del público.

Al ver la ley la misma refleja la existencia de un vacío jurídico o cierto desfase temporal entre la consagración del “Estado interventor de la Economía” al que se alude en el artículo 279 Constitucional y la “Economía de Libre Mercado” de la cual es signataria la República de Panamá con el ingreso a la Organización Mundial del Comercio (OMC) y con la promulgación de la Ley 29 de 1996¹⁸² No obstante, cobra ahora relevancia lo dicho por la sabiduría popular: “Nunca es tarde cuando la dicha es buena”.

Haciendo un símil, no menos cierto es que un modelo útil para cualquier reforma constitucional en Panamá o en cualquier otro país sobre la materia que nos ocupa, al tenor

¹⁸¹ Constitución Política de la República de Panamá

¹⁸² Ley No. 29 de 1 de febrero de 1996, por la cual se dictan normas sobre la Defensa de la Competencia y se adoptan otras medidas.

La Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, en el Ordenamiento Jurídico de la República Dominicana, a partir de la Ley No. 358-05
Manuel Alfredo Rivera Peguero

del artículo 51 de la Constitución Española que establece lo siguiente: dice:¹⁸³ “Artículo 51: 1. Los poderes públicos garantizarán la defensa de los consumidores y usuarios, protegiendo, mediante procedimientos eficaces, la seguridad, la salud y los legítimos intereses económicos de los mismos. 2. Los poderes públicos promoverán la información y la educación de los consumidores y usuarios, fomentarán sus organizaciones y oirán a éstas en las cuestiones que puedan afectar a aquellos, en los términos que la Ley establezca. 3. En el marco de lo dispuesto por los apartados anteriores, la Ley regulará el Comercio Interior y el régimen de autorización de productos comerciales.”

A manera de información, la Ley No. 26/1984, de 19 de julio, “General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios” es una de las varias que se han dictado en España, en desarrollo del artículo constitucional precitado. Los textos legislativos del derecho comparado nos enseñan que, al principio, el derecho del consumidor encontraba sus más connotadas manifestaciones en las medidas adoptadas por los gobiernos para tutelar la salud de los habitantes mediante leyes y reglamentos que imponían ciertas condiciones de calidad para productos de primera necesidad tales como alimentos y medicamentos.

A mediados del Siglo XX se va ampliando el espectro, se va poniendo énfasis en los aspectos contractuales ¹⁸⁴(Cláusulas abusivas en los Contratos de Adhesión) y en los aspectos relativos a la información y a la publicidad (se le exige al proveedor informar verazmente sobre las características del producto o servicio ofrecido; el proveedor queda vinculado con la oferta transmitida al público por cualquier medio o forma de

¹⁸³ Constitución de España.

¹⁸⁴ Artículo 62 Constitución Política de la República de Panamá

La Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, en el Ordenamiento Jurídico de la República Dominicana, a partir de la Ley No. 358-05
Manuel Alfredo Rivera Peguero

comunicación que él haya contratado; las instrucciones sobre la adecuada utilización del artículo, las condiciones de garantía, etc.).

Se puede decir que, en materia de protección al consumidor, la Ley No. 29 reconoce y garantiza a los consumidores la mayoría de los derechos universalmente aceptados y consignados en la ¹⁸⁵Resolución 39/248 aprobada por la Asamblea General de las Naciones Unidas, el 16 de abril de 1985.

México:

Tomando como referencia los países antes señalados, es importante destacar que en la legislación mexicana para la protección de los derechos del consumidor o usuario, la ley que los rige, en su título o denominación no tiene número de asignación, es decir, la ley solo se enuncia o se llama “Ley¹⁸⁶ Federal de Protección al Consumidor”. Esta ley en la actualidad consta de 135 artículos, y tiene como objeto promover y proteger los derechos y cultura del consumidor y procurar la equidad, certeza y seguridad jurídica en las relaciones entre proveedores y consumidores. Párrafo reformado DOF 04-02-2004. Siendo su órgano regulador la Procuraduría Federal del Consumidor, es un organismo descentralizado de servicio social con personalidad jurídica y patrimonio propio. Tiene funciones de autoridad administrativa y está encargada de promover y proteger los derechos e intereses del consumidor y procurar la equidad y seguridad jurídica en las relaciones entre proveedores y consumidores. Su funcionamiento se regirá por lo dispuesto en esta ley, los reglamentos de ésta y su estatuto. Tanto defensores como críticos del derecho del consumidor vislumbraban en él una quiebra del actual sistema jurídico, como un apartarse de la

¹⁸⁵ [A/RES/39/248](#) del 09 de abril del 1985. Protección del Consumidor

¹⁸⁶ http://www.profeco.gob.mx/juridico/pdf/l_lfpc_ultimo_CamDip.pdf

La Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, en el Ordenamiento Jurídico de la República Dominicana, a partir de la Ley No. 358-05
Manuel Alfredo Rivera Peguero

autonomía de la voluntad y una forma de declinación del contrato, sustituido por la decisión del legislador o del juez. “En México, los consumidores están protegidos por la Ley Federal de Protección al Consumidor. Con base en esta ley, la Profeco reconoce al consumidor siete derechos: a la información, a elegir, a no ser discriminado, a la protección, a la educación, a la seguridad y calidad, y a la compensación. Por ello, uno de los objetivos de El Poder del Consumidor es reforzar los derechos de los consumidores y ampliarlos con el reconocimiento de nuevos derechos aún no considerados por las leyes mexicanas”¹⁸⁷.

En la realidad no es lo que sucede, pues el nuevo derecho se inspira en los principios clásicos, que desenvuelve y perfecciona, aplicándolos a determinadas categorías de situaciones concretas que exigen tratamiento especial que la legislación anterior no ha previsto ni podía prever. “Consumerismo al movimiento surgido para la protección y defensa del consumidor, queriendo oponerle al estudio del consumismo como vicio de demandas de bienes innecesarios en las sociedades opulentas y pretendiendo dotarlos de una finalidad de amparo precisamente para la elección libre de lo mejor y más ajustado de precio”¹⁸⁸

El Derecho del consumidor está hoy perfeccionando y especificando la vieja teoría de los contratos, para que la autonomía de la voluntad sea considerada de modo dinámico, y no apenas en forma estática. En este sentido, es de afirmar que las nuevas técnicas y las soluciones ahora introducidas por la legislación del consumidor, no significan una declinación del contrato y el advenimiento del dirigismo contractual, sino, al contrario, el restablecimiento de la autonomía de la voluntad y del principio pacta sunt servanda, del

¹⁸⁷ Ver: <http://elpoderdelconsumidor.org/los-derechos-del-consumidor/>

¹⁸⁸ Alonzo Rodríguez, Massiel Ivette, “Derechos de los Usuarios de los Servicios Financieros, Dentro de los Contratos de Adhesión”, PUCMM, MDM 11-005, Santo Domingo, 2011, página 3.

La Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, en el Ordenamiento Jurídico de la República Dominicana, a partir de la Ley No. 358-05
Manuel Alfredo Rivera Peguero

mismo modo que la corrección monetaria no alteró las prestaciones de los contratantes, ya que superando las soluciones nominalistas y el mito de la estabilidad de la moneda, permitió que se continuara firmando convenciones a largo plazo.

La finalidad de la legislación del consumidor consiste, pues, en restablecer la plena autonomía efectiva de la voluntad de las partes, sustituyéndola por las declaraciones que surgieron de una voluntad aparentemente libre, pero, en la realidad, subordinada a factores externos, aunque no conocidos por las partes, “La protección contractual del consumidor por las faltas de conformidad de los productos, es una materia de indudable interés, por varios motivos: en primer lugar, porque se refiere a un aspecto esencial de una dinámica contractual cotidiana que a veces supone, en una economía doméstica, una inversión relativamente alta (por ejemplo, la adquisición de un automóvil). Y en segundo lugar, porque la regulación que nuestro Derecho hace de esta materia, transponiendo la Directiva comunitaria 1999/44/CE, supone, en el marco de un contrato como el de compraventa (aunque no sólo en él), una forma de entender el incumplimiento, y con ello, el sistema de protección frente al mismo, muy distinta de los esquemas de partida de nuestro código civil, y que en gran medida ha inspirado los últimos trabajos de la Comisión General de Codificación que han abordado lo que podríamos llamar la "modernización del Derecho de Obligaciones”¹⁸⁹.

La psicología y la sociología de grupos evidencian que, en diversas ocasiones, el consumidor adquiere bienes o contrata servicios bajo presiones internas (hábitos, costumbres) o externas (publicidad, información inadecuada) que deforman el contrato de consumo, de manera que éste no sea ya un acto voluntario, y sí un acto condicionado, que

¹⁸⁹ Juárez Torrejón, Ángel, “La protección contractual del consumidor por las faltas de conformidad de los productos”. Véase en: <http://www.marcialpons.es/libros/la-proteccion-contractual-del-consumidor-por-las-faltas-de-conformidad-de-los-productos/9788490863886/>

La Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, en el Ordenamiento Jurídico de la República Dominicana, a partir de la Ley No. 358-05
Manuel Alfredo Rivera Peguero

recuerda en ciertos aspectos los reflejos a los cuales aludía el fisiólogo ruso Pavlov.

El eminente jurista francés Jean Carbonnier llegó a afirmar que en cuanto a la anterior generación vislumbraba, en el contrato de consumo, un acto de voluntad, actualmente, con más realismo, cabe caracterizarlo como un acto de emoción, sensibilidad y pasión, que debe ser controlado a posteriori por la razón y por la lógica¹⁹⁰. El derecho del consumidor surge, así, en la medida en que se impone a los fabricantes e intermediarios, respectivamente, la responsabilidad por la calidad de su producto y la transparencia de sus defectos al público, y el Estado interviene para evitar que las cláusulas contractuales sean impuestas unilateralmente por los productores y vendedores a los adquirentes de bienes de consumo para uso propio.

Aunque la condena del abuso de derecho ya constase, en forma explícita o implícita, en los códigos civiles o en leyes especiales, y la jurisprudencia y la doctrina hubiesen consagrado su importancia y aplicación en el derecho actual, se sintió la necesidad de crear una legislación especial para proteger al consumidor, del mismo modo que se concibió el derecho del trabajo, a partir del fin del siglo XIX y, en forma más sistemática en nuestro país, desde 1930, para regir las relaciones entre empleado y empleador.

La especialidad del nuevo derecho, en relación con las normas de derecho comercial y civil, fluye del área específica de su actuación y de la visión propia que tiene de los hechos. Se trata de una legislación que pretende proteger la parte económicamente más débil en determinadas operaciones específicas, definidas por el legislador como constituyendo la relación de consumo, del mismo modo que el derecho del trabajo destacó, para incidir en ella, una parte de área de la locación de servicios, que denominó "contrato

¹⁹⁰ Carbonnier, Jean, *Flexible droit*, 3ª ed., 1976, p. 229.

La Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, en el Ordenamiento Jurídico de la República Dominicana, a partir de la Ley No. 358-05
Manuel Alfredo Rivera Peguero

de trabajo". Cabe, así, definir el derecho del consumidor como el conjunto de leyes y reglamentos que protegen al consumidor, como destinatario final, garantizándole una información adecuada y asegurándole medios eficientes de defensa, que comprenden, inclusive, la acción de las asociaciones y la movilización del Ministerio Público.

Por otro lado, cabe destacar que el derecho del consumidor no es un derecho de clase, razón por la cual no comprende a todos los consumidores, y sí solamente a aquellos que necesitan de una protección especial. Así, ya se afirmó que "el derecho del consumidor se destina, especialmente, a proteger a los consumidores más débiles".¹⁹¹ Por otra parte, es necesario reconocer que actualmente muchas personas se presentan simultáneamente como consumidores y profesionales.¹⁹² De esta manera, el profesional, fuera del ejercicio de su profesión, es un consumidor, y el consumidor pierde esa calidad cuando actúa como profesional o como empresario.

El derecho del consumidor es, pues, un derecho aplicable no a personas específicas, pero sí a actos determinados, que podemos denominar como actos o relaciones de consumo. Si se examina lo que concierne a sus finalidades, podemos decir que el derecho del consumidor trae, a los mecanismos económicos, los correctivos sociales indispensables para la adecuada defensa del consumidor, colocándolo en situación de igualdad con el productor. Por otra parte, en el plano contractual su finalidad consiste en restablecer el equilibrio contractual que debe existir entre las partes en la relación de consumo, y que muchas veces se rompe por la superioridad ejecutiva del profesional, que en el plano técnico y económico tiene condiciones y conocimientos mucho más amplios de los que tiene el consumidor. Ya se hablaba, en el pasado, de la responsabilidad acrecentada del

¹⁹¹ Calais-Auloy, J., *Droit de la consommation*, núm. 12, Dalloz.

¹⁹² Priouret, Roger, Prefacio al libro de Pons", D., *Consomme et tais-toi*, 1972.

La Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, en el Ordenamiento Jurídico de la República Dominicana, a partir de la Ley No. 358-05
Manuel Alfredo Rivera Peguero

profesional en relación con el no profesional.¹⁹³ Ahora, esa responsabilidad pasa a ser institucionalizada para restablecer un equilibrio jurídico que se presumía que existía, pero que se comprobó que había desaparecido en virtud de la desigualdad entre partes.

En realidad, el derecho del consumidor pretende asegurar la autonomía de la voluntad en la formación del contrato y un equilibrio dinámico en su ejecución, desenvolviendo, con mayor densidad, las técnicas tradicionales del derecho privado, que aseguraban la libertad de la manifestación de la voluntad de los contratantes, evitando sus vicios (error, dolo, violencia, lesión, abuso del derecho) y la conmutación de las prestaciones, especialmente ante hechos imprevisibles e inevitables.

Desde el momento en que el derecho adquiere aspectos multidisciplinarios, en el sentido de no poder despreciar las importantes contribuciones de las demás ciencias humanas, se ha tornado imprescindible apelar a la psicología y a la sociología a fin de determinar el verdadero grado de libertad del contratante, que ya era consagrada por el derecho público y llegó hasta ser materia constitucional, en los contratos administrativos, en los cuales se determinó el mantenimiento del equilibrio económico-financiero¹⁹⁴.

Chile:

Es interesante ver que una ley que está llamada a regular y normalizar los cánones legales para la cual fue sancionada, como lo es el caso de Chile sobre derechos del consumidor o usuario, de manera concreta y e imperativa se llame “Normas”, es decir, si es

¹⁹³ Tunc, André, "Ébauche du droit des contrats professionnels", Études effertes à Georges Ripert, París, t. II, pp. 136 y ss.; Wald, Arnoldo, Estudios e pareceres de direito comercial, 2ª serie, 1979, p. 9.

¹⁹⁴ Artículo 167 de la Constitución de 1967, con la redacción de la enmienda constitucional núm. 1 y artículo 55 del decreto-ley 2.300

La Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, en el Ordenamiento Jurídico de
la República Dominicana, a partir de la Ley No. 358-05
Manuel Alfredo Rivera Peguero

una ley, he de entenderse que la misma buscar normar lo que supone ser esa relación. En ese sentido la Ley¹⁹⁵ No. 19.496, Normas sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, consta de 62 artículos, y tiene por objeto normar las relaciones entre proveedores y consumidores, establecer las infracciones en perjuicio del consumidor y señalar el procedimiento aplicable en estas materias. El organismo regulador de esta leyes el Servicio Nacional del Consumidor, que deberá velar por el cumplimiento de las disposiciones de la presente ley y demás normas que digan relación con el consumidor, difundir los derechos y deberes del consumidor y realizar acciones de información y educación del consumidor.

La mayoría de la doctrina señala que en la noción de consumidor se ha adoptado un criterio restrictivo, centrado en el concepto del destinatario final del bien o servicio respectivo.¹⁹⁶ Este concepto hace referencia a dos aspectos: la exigencia que la actuación del consumidor, para ser considerado como tal, vaya destinada a satisfacer necesidades estrictamente privadas, familiares o domésticas; y por otra parte, a que dicha actuación sea completamente ajena a cualquier forma de actividad empresarial o profesional.¹⁹⁷ Si bien dicho sector de la doctrina reconoce que estos criterios no han sido expresamente consagrados en la ley de protección de los consumidores chilena (Ley No. 19-496, de fecha

¹⁹⁵ <http://www.leychile.cl/Navegar?idNorma=61438>

¹⁹⁶ Jara, R., *Ámbito de aplicación de la ley chilena de protección al consumidor: inclusiones y exclusiones*, en Corral, H. (Ed.), *Derecho del consumo y protección al consumidor*, Ed. Univ. de los Andes, Santiago, 1999, p. 54. Nos referimos a la denominada noción concreta de consumidor, que permite atribuir a los consumidores derechos que pueden ejercitar individualmente en su propio interés. Existe también la noción abstracta de consumidor, que lo equipara con el ciudadano, y que permite atribuir derechos a los ciudadanos en general, como potenciales consumidores, reconociéndoles, por ejemplo, el derecho a la información (artículo 3 letra b) o a la educación (artículo 3 letra f).

¹⁹⁷ Acedo, A., *La noción de consumidor y su tratamiento en el derecho comunitario, estatal y autonómico. Breve referencia al concepto de consumidor en el Derecho extremeño*, en *Anuario de la Facultad de Derecho, Universidad de Extremadura*, V. 18/2000, p. 313.

La Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, en el Ordenamiento Jurídico de la República Dominicana, a partir de la Ley No. 358-05
Manuel Alfredo Rivera Peguero

7 de marzo del 1997) está conteste en que deben ser considerados para determinar quién es consumidor.

Así, se concluye que quien adquiere bienes o servicios para el desarrollo de su actividad como proveedor no puede considerarse consumidor. Lo anterior se justifica aplicando una doble accesoriadad: la contemplada en el Código de Comercio, en virtud de la cual actos que por su naturaleza son civiles, deberán entenderse mercantiles para efectos de su calificación jurídica y viceversa (la cual examinaremos in extenso más adelante), y por otra parte la que emana del concepto de destinatario final, que haría incompatible la idea de consumidor con la de actividad empresarial.

Sin embargo, una parte minoritaria de la doctrina¹⁹⁸ había planteado que el concepto de consumidor dado por la ley, aun antes de la reforma, era lo bastante amplio para considerar como tales a todas las personas que, contratando a título oneroso, actúen como destinatarios finales del bien o servicio objeto del contrato, incluyendo a los comerciantes o empresarios que, aun actuando dentro de su giro, adquieran bienes o servicios para el desarrollo, explotación o complemento accesorio de su negocio, pero sin que éstos sean integrados a procesos de fabricación o transformación.

La citada doctrina, si bien consideraba que el antiguo inciso 1 del artículo 2 de la ley se oponía a dicha interpretación, ya que por aplicación de la teoría de lo accesorio los actos de los comerciantes o empresarios relacionados con el giro de sus negocios debían considerarse mercantiles, y por tanto, no se cumplía con el requisito del carácter mixto del acto, hacía primar el espíritu de la ley, que al definir al consumidor pretendía protegerlo en

¹⁹⁸ Vidal, A., Contratación y consumo. El contrato de consumo en la Ley N° 19-496 sobre protección a los derechos de los consumidores, en Revista de Derecho, Universidad Católica de Valparaíso, t. XXI, 2000, p. 229-255.

La Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, en el Ordenamiento Jurídico de la República Dominicana, a partir de la Ley No. 358-05
Manuel Alfredo Rivera Peguero

tanto destinatario final del bien o servicio contratado, tomando en cuenta su condición de inferioridad frente al otro contratante, que predispone e impone unilateralmente el contenido del contrato. De esta manera, dándose esta condición de desequilibrio, se hace inútil la distinción entre comerciante o no comerciante.

La interpretación antes referida coincide en gran medida con la noción de cliente, que se asocia a un concepto amplio de consumidor. Esta noción incluye justamente a todos quienes contratan con un proveedor para adquirir los bienes o servicios que ofrece, ya sea que se busque la satisfacción de necesidades privadas o familiares o se haga dentro del giro de sus negocios. Se ha definido también al consumidor en cuanto cliente como cualquier persona que interviene en relaciones jurídicas situado en la posición de demanda en un hipotético y convencional vínculo con el titular de la oferta¹⁹⁹. En derecho comparado, esta noción se encuentra en diversas normas, como el Derecho antitrust de la Comunidad Europea, disposiciones que establecen la llamada responsabilidad del fabricante en el derecho alemán y en la Ley Española 26/1988 de 29 de julio, de Disciplina e Intervención de las Entidades de Crédito.

Sin embargo, parece claro que la noción de consumidor como cliente es más extensa que el concepto amplio de consumidor como destinatario final planteado por la doctrina nacional, ya que aquella no excluye a aquellos profesionales o comerciantes que contratan un bien o servicio para incorporarlos a procesos de producción.

La responsabilidad es una materia ligada estrechamente con los deberes y derechos de los consumidores y las obligaciones de los proveedores. Si bien la (LPC) establece un estatuto de responsabilidad que atañe principalmente a Proveedores, también alcanza a los Consumidores. Respecto de estos últimos, el artículo 3 no sólo consagra derechos, sino

¹⁹⁹ Bermejo, J., Aspectos jurídicos de la protección del consumidor, en Revista de Administración Pública, N° 87, septiembre-diciembre 1978, p. 259; citado por Acedo Penco, A., Óp. cit., p. 312.

La Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, en el Ordenamiento Jurídico de la República Dominicana, a partir de la Ley No. 358-05
Manuel Alfredo Rivera Peguero

también impone obligaciones (letras b y f)²⁰⁰. En este sentido, la reforma de 2004 incorporó nuevas normas respecto de la responsabilidad de los directores de las asociaciones de consumidores, las cuales constituyen un contrapeso al carácter meramente tutelar de la (LPC), otorgando a que dichos representantes una mayor responsabilidad respecto de las actuaciones de la asociación.

Una segunda norma sobre la responsabilidad de los directores, más estricta que la anterior, se refiere a la obligación de los directores de responder personal y solidariamente de las multas y sanciones que se apliquen a la asociación de consumidores por actuaciones que han sido calificadas como temerarias, cuando se hayan ejecutado sin acuerdo de la asamblea²⁰¹. Naturalmente, la (LPC) regula con mayor intensidad y precisión la responsabilidad de los proveedores. Valiéndonos del artículo 3º letra c, diremos que esta responsabilidad consiste en la “obligación del proveedor de reparar e indemnizar adecuada y oportunamente al consumidor de los daños materiales y morales, en caso de incumplimiento a lo dispuesto en la (LPC)”.

En términos generales, la responsabilidad suele ser definida como la necesidad jurídica en que se encuentra una persona de satisfacer una obligación. Como se sabe, si esa obligación tiene su fuente en un contrato, dicha responsabilidad se denomina contractual, y

²⁰⁰ Artículo 3º.- Son derechos y deberes básicos del consumidor: b) El derecho a una información veraz y oportuna sobre los bienes y servicios ofrecidos, su precio, condiciones de contratación y otras características relevantes de los mismos, y el deber de informarse responsablemente de ellos; y f) La educación para un consumo responsable, y el deber de celebrar operaciones de consumo con el comercio establecido. Véase en: <http://web.uchile.cl/archivos/derecho/CEDI/Normativa/Ley%2019.496%20Sobre%20Protecci%F3n%20de%20los%20Derechos%20de%20los%20Consumidores.pdf>.

²⁰¹ Artículo 11 de la (LPC). Los directores responderán personal y solidariamente por las multas y sanciones que se apliquen a la asociación por actuaciones calificadas por el juez como temerarias, cuando éstas hayan sido ejecutadas sin previo acuerdo de la asamblea.

La Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, en el Ordenamiento Jurídico de la República Dominicana, a partir de la Ley No. 358-05
Manuel Alfredo Rivera Peguero

si su fuente es un acto (ajeno a todo vínculo contractual) que provoca daño, será extracontractual. En cambio, si tiene origen en la infracción de imperativos legales, será infraccionar. Esta distinción determina tanto la fuente donde se regula cada tipo de responsabilidad, como los fines y alcances de la misma. Así, la finalidad de la responsabilidad contractual y extracontractual naturalmente se asocia a intereses particulares de resarcimiento, mientras que las sanciones de la responsabilidad infraccionar tienen su fundamento en el derecho penal económico sancionatorio, eminentemente público.

Costa Rica:

Iniciamos con establecer que las normas costarricenses se basan en responsabilidad objetiva en los actos de consumo. Siendo para ellos su estructura jurídica la Ley²⁰² No. 7472, Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor, la cual está conformada por 75 artículos, que tienen como objetivo principal proteger, efectivamente, los derechos y los intereses legítimos del consumidor, la tutela y la promoción del proceso de competencia y libre concurrencia, mediante la prevención, la prohibición de monopolios, las prácticas monopolísticas y otras restricciones al funcionamiento eficiente del mercado y la eliminación de las regulaciones innecesarias para las actividades económicas. Siendo el ente regulador para la aplicación de dicha ley, la Comisión Nacional del Consumidor, como órgano de máxima desconcentración, adscrita al Ministerio de Economía, Industria y Comercio. Le corresponde velar por el cumplimiento de las disposiciones de los capítulos V y VI de esta ley y las demás normas que garanticen la defensa efectiva del consumidor, que no se le hayan atribuido, en forma expresa, a la Comisión para promover la competencia.

²⁰² <http://www.tramites.go.cr/baselegalimages/7472.pdf>

La Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, en el Ordenamiento Jurídico de la República Dominicana, a partir de la Ley No. 358-05
Manuel Alfredo Rivera Peguero

La Ley No. 7472 de Promoción de la Competencia y Defensa del consumidor, de 19 de diciembre de 1994, establece, en el artículo 35 el régimen de responsabilidad objetiva en acto de consumo²⁰³. El legislador la ha incorporado con el fin de proteger, no solo al consumidor y al usuario, entendido como el destinatario final, si no a cualquier perjudicado por razón del bien o el servicio, de informaciones inadecuadas o insuficiente sobre ellos o de su razón del bien o del servicio, de informaciones inadecuadas o insuficientes sobre ellos o de su utilización o riesgo y que cuyo efecto dañoso sea consecuencia de un acto de consumo. Es el caso del establecimiento comercial como servicios sanitarios donde hay cobro por el uso de los mismos por cuanto es asumido por el prestador, pero a pesar de su utilización, se sustrae el vehículo que se partió en las instalaciones.

Establece el artículo 35. El régimen de responsabilidad, el producto, el proveedor y el comerciante deben responder con concurrente e independientemente de la existencia de culpa, si el consumidor resulta perjudicado por razón del bien o del servicio, de informaciones inadecuadas e insuficientes sobre o de su utilización y riesgo. Solo se libera quien demuestre que ha sido ajeno al daño. Los representantes legales de los establecimientos mercantiles o, en su caso, los encargados de un negocio son responsable por los Evelyn Salas Murillo Jaime Eduardo Barantes gamboa abogados 2 actos por los hechos propios por los de sus dependientes auxiliares. Los técnicos, los encargados de la elaboración y el control responden solidariamente, cuando así corresponda, por las violaciones a esta ley en perjuicio del consumidor. El párrafo primero de este artículo reconoce la responsabilidad objetiva en caso del que consumidor resulte perjudicado por razón del bien o del servicio, de informaciones inadecuadas o insuficientes sobre ellos o sobre su utilización y riesgos.

²⁰³ <http://www.tramites.go.cr/baselegalimages/7472.pdf>

La Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, en el Ordenamiento Jurídico de la República Dominicana, a partir de la Ley No. 358-05
Manuel Alfredo Rivera Peguero

Se distingue, por tanto, la responsabilidad por el producto y la responsabilidad por el servicio. En cuanto al primero, la circulación del producto es suficiente para, en caso de defecto, sea posible tratar de atribuir responsabilidad al fabricante por un producto cuya seguridad es esperable. La atribución de responsabilidad no es automática ni absoluta porque el fabricante puede eventualmente excluirse. Tratándose de los servicios y caracterizados por la actividad es esperable la seguridad de los mismo. Por ejemplo, el caso de un establecimiento puede ser seguro. Salones de baile, restaurante, establecimientos bancarios (ver considerados IX Y X del voto 1337 de 2 de noviembre 2007, Sala Tercera de la Corte Suprema de Justicia²⁰⁴), el caso de la banca electrónica, (ver considerando VIII voto 399- 2009 de 10.45 hora de 23 de abril de 2009, Sala Primera de la Corte Suprema de Justicia). En ambos casos el consumo de producto o el servicio dependerá de las informaciones correspondiente y en el momento oportuno, es decir, antes de la decisión o manifestación del consentimiento, salvo que el destinatario sea quien haya generado o producido el daño, en cuyo caso, accederá la autorresponsabilidad, (ver voto 516-FS1-2009 de la Sala Primera), pero debe quedar claro que se parte del riesgo creado y solo accederá la autorresponsabilidad y si consumidor, cuando conociendo todos y cada uno de los riesgos aun así quiere consumirlos.

204

http://www.poder-judicial.go.cr/observatoriojudicial/vol65/Jurisprudencia/Nacion_Sala_III_sennala_obligacion_de_bancos_de_proteger_clientes_09-12-07.htm

III. HACIA EL EMPODERAMIENTO DE LOS CONSUMIDORES O USUARIOS

3.1 ¿Existe dificultad en la cultura de los consumidores o usuarios dominicanos, para el reclamo de sus derechos?

“Las instituciones públicas han forjado antecedentes de desconfianza en la población dominicana incidiendo de esta manera en la imagen de la misma. Los nuevos tiempos han obligado a que estas presten atención al manejo de su imagen institucional debido a la facilidad de acceso a la información y la exposición de los medios de comunicación en los cuales se envuelven”²⁰⁵. Pro Consumidor, a los fines de incentivar la cultura del reclamo “(...) Segundo: se dispone la creación del Registro de Reclamaciones en todos los establecimientos comerciales del territorio nacional. Cuarto: Los proveedores deberán colocar en lugares visibles avisos que indique la disponibilidad de un sistema de registro de reclamos, pudiendo hacer referencia a formularios de reclamaciones o libro de registro de reclamaciones para los consumidores. Estos avisos podrán ser colocados en las entradas o en áreas de caja (...)”²⁰⁶. En ese sentido, la ciudadanía debe empoderarse para tomar acciones responsables en su propio beneficio, pero no es lo que sucede, dada la identidad o idiosincrasia²⁰⁷, entre uno y otro. Expresando el dominicano como dicho popular: “yo no soy ridículo para reclamar dos (2) pesos”, “eso no me hace ni más rico ni más pobre”, pero sin embargo, ese establecimiento comercial ha hecho gran fortuna quedándose con esos pesos de quienes no lo reclaman, es ahí, parte del cambio cultural que debe de manifestar el dominicano para la exigencia de sus reclamos.

²⁰⁵ Ramírez Montas, Luis Carlos, “Análisis de la Imagen del Instituto de Protección al Consumidor (Pro Consumidor)”, Universidad Católica de Santo Domingo, República Dominicana, diciembre 2013, pág. 6.

²⁰⁶ Resolución No. 03-2009 de fecha 25 de mayo de 2009, que crea el sistema de registro de reclamaciones. Consejo Directivo del Instituto Nacional de Protección de los Derechos del Consumidor (Pro Consumidor).

²⁰⁷ Diccionario Pequeño Larousse Ilustrado, Ediciones Larousse, S.A., México, D.F, 1993, pág. 558.

La Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, en el Ordenamiento Jurídico de la República Dominicana, a partir de la Ley No. 358-05
Manuel Alfredo Rivera Peguero

Dice el profesor Dagoberto Tejeda Ortiz²⁰⁸, en referencia al maestro Patín Veloz, que para él, la palabra complejo es “un conjunto de pensamientos prejuiciosos que siguen orientación determinada y están dotadas de cualidades comunes entre sí”. Para la definición y comprensión de la psicología popular dominicana, es necesario partir de los complejos de las y de los dominicanos, expresando que son siete:

- 1-Complejo de extranjero.
- 2- Complejo colonial.
- 3- Complejo geográfico.
- 4- Complejo haitiano.
- 5- Complejo de Concho Primo.
- 6- Complejo yanqui.
- 7-Complejo contemporáneo.

Concluyendo el profesor Dagoberto Tejeda Ortiz, con que para el maestro Patín Veloz, estos complejos pueden ser completamente superables, a partir de un proceso de inserción y de transformación, de progreso y de modernización, pero manteniendo nuestra esencia y nuestra identidad. Por eso, “una de las cosas que más nos falta es tener clara noción de lo que somos como pueblo”. Para ser nosotros, dice atinadamente Patín Veloz, “necesitamos crear una dominicanidad vigorosa, para en función de ella, proyectarnos sobre lo universal sin desintegrarnos, adquiriendo conciencia de nuestra valor y de nuestra originalidad.”²⁰⁹

²⁰⁸ Tejeda Ortiz, Dagoberto. *Cultura Popular e Identidad Nacional*, Tomo II, Ediciones MEGABYTES, S.A., Santo Domingo, 1998, pág. 123.

²⁰⁹ Tejeda Ortiz, Dagoberto. *Cultura Popular e Identidad Nacional*, Tomo II, Ediciones MEGABYTES, S.A., Santo Domingo, 1998, pág. 124.

La Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, en el Ordenamiento Jurídico de
la República Dominicana, a partir de la Ley No. 358-05
Manuel Alfredo Rivera Peguero

No teniendo el dominicano la cultura de exigir factura, cuando solo con ella es que tenemos derechos a reclamar, y si la pedimos, al doblar de la esquina la tiramos. Si el dominicano estuviera informado tendría mayor poder de decisión en sus compras y decisiones, que para tal caso en ocasiones el consumidor paga por cientos (%) adicionales por no querer pasar una supuesta vergüenza al leer su factura, que para el caso de los pagos con tarjetas de crédito no verifica lo consumido, sino que inmediatamente pasa su tarjeta de crédito para el pago, por vergüenza a que le miren o insinúen que es miserable o tacaño. Por ejemplo para las compras por financiamiento no verifican el precio al contado, ni la tasa de interés que tendrá, menos aún los plazos de pago, porque entiende que al coger a crédito se le está haciendo un favor.

Lo que es el número de serie para un objeto en la industria comercial, lo es, la cultura como rasgos característicos de cada ciudadano del país al que pertenece. Y decimos esto, en razón de lo siguiente ¿Hay una cultura dominicana? La pregunta, con insólita respuesta negativa, se la hacen reiteradas veces nuestros²¹⁰ discípulos en escuelas y universidades. Muchos nos la han hecho a nosotros. ¿Hay una cultura dominicana? Por supuesto que sí: y una cubana, y una mexicana y haitiana.

Todos los pueblos tienen su cultura, con sus rasgos que les son propios, aunque la raíz primigenia no haya brotado en sus propias tierras²¹¹. Para tratar el problema cultural en Santo domingo hay que ir a tiendas, con el objeto de ser veraces en los enfoques. Aunque siempre hemos tenido un desalentador escepticismo para la valoración de nuestras

²¹⁰ Lebrón Saviñon, Mariano, "Historia de la Cultura Dominicana", Tomo I. Editora Taller, C. por. A., Santo Domingo. República Dominicana, 1994. pág. 9.

²¹¹ Lebrón Saviñon, Mariano, "Historia de la Cultura Dominicana", Tomo I. Editora Taller, C. por. A., Santo Domingo. República Dominicana, 1994. pág. 10.

La Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, en el Ordenamiento Jurídico de la República Dominicana, a partir de la Ley No. 358-05
Manuel Alfredo Rivera Peguero

conquistas, es indudable que a través de algunas personalidades connotadas de nuestro quehacer cultural, hemos logrado estructurar una cultura con perfiles muy nuestros.

Resulta oportuno resaltar²¹² que la Constitución de 1963 estableció en su artículo 30 los derechos del consumidor con rango constitucional, conquista que se perdió con el golpe de Estado dado el 25 de septiembre de 1963, que depuso el régimen democrático de Juan Bosch, debiendo esperar largos 43 años para que se volviera a recoger este derecho en la Constitución de 2010. Con la entrada en vigencia de la Ley No. 358-05, cuyo proyecto de ley fue discutido en forma intensa con la participación de representantes de consumidores y usuarios y del sector bancario y empresarial, se puede decir que el mismo inició una nueva etapa organizativa, puesto que la Ley reconoce el derecho a organizarse, a representar a los consumidores y usuarios y a que se financie, vía Pro Consumidor, a las organizaciones que buscan defender esos derechos, lo cual, debido a la dispersión que se produjo por años, no se ha logrado que se concentre en manos de Pro Consumidor²¹³.

Desde hace más de 60 años los consumidores han ejercitado el proceso de organizarse desde la ciudadanía en la idea de protegerse y defenderse, de medidas y actitudes que no le favorecen en el mercado de bienes y servicios y han reclamado a las autoridades e instituciones que gobiernan y deciden, políticas públicas y de mercado que les afectan y que, de una u otra forma, condicionan su modo de vida, afectan sus intereses, limitan sus posibilidades de acceso, enrarecen la calidad y la seguridad de productos y

²¹² Luciano Joaquín. "El movimiento de consumidores en la República Dominicana", II Congreso de Organizaciones de Consumidores, 3 y 4 de agosto 2012. Hotel La Hamaca Boca Chica, Republica Dominicana.

²¹³ Luciano Joaquín. "El movimiento de consumidores en la República Dominicana", II Congreso de Organizaciones de Consumidores, 3 y 4 de agosto 2012. Hotel La Hamaca Boca Chica, Republica Dominicana.

La Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, en el Ordenamiento Jurídico de la República Dominicana, a partir de la Ley No. 358-05
Manuel Alfredo Rivera Peguero

servicios y, muchas veces, restringen las posibilidades de un desarrollo humano decente y sustentable²¹⁴.

Véase de manera individual el empoderamiento de un ciudadano entre otros, que decide recurrir una decisión institucional, es el caso, del señor Adriano Arno Familia, cuando recurre contra la Superintendencia de Electricidad (SIE), y la Empresa Distribuidora de Electricidad del Este, S. A. (EDEESTE), mediante el cual se pretende que: “Se anule en todos sus términos la Resolución SIE-RJ-2520-2015 de fecha 19 de junio del año 2015, emitidas por el Consejo de la Superintendencia de Electricidad”. Cuyo fallo es: “*PRIMERO: DECLARA inadmisibile el Recurso Contencioso Administrativo, interpuesto por el recurrente señor ADRIANO ARNO FAMILIA, a través del INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCION DE LOS DERECHOS AL CONSUMIDOR (PROCONSUMIDOR), en fecha ocho (08) del mes de octubre del año dos mil quince (2015), contra de la Resolución SIE-RJ-2520-2015 emitida por Superintendencia de Electricidad SIE, de fecha 19 de junio del 2015, por extemporáneo*²¹⁵”.

Del análisis de la referida sentencia se colige que los jueces declararon inadmisibile el recurso, acogándose a los términos del artículo 5 de la Ley No. 13-07, ya que el recurrente deposito el recurso fuera del plazo preestablecido por el legislador, a los fines de iniciar una litis judicial contra la Administración Pública, pues al tenor de la mencionada glosa legal, se dispone de un plazo de 30 días, los cuales iniciaron a partir de la fecha en que recibió la Resolución SIE-RJ-2520-2015 de fecha 19 de junio del año 2015, pero radico el recurso el 08 de octubre del 2015, de lo que se infiere que el tiempo para interponerlo

²¹⁴ Vargas Niello, José, II Congreso de Organizaciones de Consumidores 3 y 4 de agosto 2012, “Rol de las organizaciones de consumidores en la Sociedad”. Hotel La Hamaca Boca Chica.

²¹⁵ Sentencia No. 327-2016, de fecha 28 de julio, año 2016. Primera Sala, Tribunal Superior Administrativo, Santo Domingo, Distrito Nacional, Republica Dominicana.

La Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, en el Ordenamiento Jurídico de la República Dominicana, a partir de la Ley No. 358-05
Manuel Alfredo Rivera Peguero

había transcurrido convirtiéndolo en extemporáneo siendo la sanción a esto, la inadmisibilidad del recurso. En este aspecto estoy de acuerdo con lo decidido por el tribunal pues es la sanción prevista en la ley para declarar la ineficacia de un acto procesal que la ley considera que no debe producir efectos.

La necesidad de fortalecer las identidades locales, barriales, provinciales y regionales en los últimos años se ha fortalecido mucho con el fin de que construya no solo a retener en la memoria social de sus habitantes, los hechos y acontecimientos más cimeros de su pasado, sino también que con ellos se alienta a consolidar las identidades de sus pobladores, debido a que se promueve el principio de que cuando se conoce el pasado, se valora y se protege como parte de un patrimonio comunitario²¹⁶. Es evidente que el desarrollo y el crecimiento traen al consumidor nuevas posibilidades. Y eso es posible comprobarlo en nuestra propia región. Lamentablemente solo serán posibles hacerlas realidad para todos, si los niveles de desigualdad existentes desaparecen, si el comportamiento del mercado sin solicitarle conciencia social entra en un camino de respeto al consumidor mejorando la calidad y seguridad de los bienes y servicios, acompañado de verdaderas políticas de disciplina en el cuidado del entorno y el medio ambiente²¹⁷.

Las oportunidades que ofrece el desarrollo actual, también crean oportunidades para el engaño y el fraude. Lo que escuchamos en estos días en República Dominicana respecto del comportamiento de algunos mercados, al mismo tiempo de ser preocupantes y ciertamente reprochables, confirman la necesidad de aumentar la calidad de la regulación y los controles para un verdadero lugar de respeto a los derechos de los consumidores, para el

²¹⁶ Andújar Persinal, Carlos, *Meditaciones de Cultura Laberinto de la Dominicanidad*, primera edición, Editora Búho, S.R.L. Santo Domingo, República Dominicana, 2012.

²¹⁷ Vargas Niello, José, *II Congreso de Organizaciones de Consumidores 3 y 4 de agosto 2012, "Rol de las organizaciones de consumidores en la Sociedad"*. Hotel La Hamaca Boca Chica.

La Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, en el Ordenamiento Jurídico de la República Dominicana, a partir de la Ley No. 358-05
Manuel Alfredo Rivera Peguero

respeto a la vida, permitiendo al consumidor aumentar ejercitar credibilidad en el mercado, creer en las instituciones encargadas de la vigilancia para desechar a los malos productores y respetar a los buenos del mercado. Lamentablemente la reputación, elemento esencial en la confianza de los consumidores, de algunas empresas, ha sido cuestionada²¹⁸. Conforme consigna el Dr. Velázquez “los problemas formales tiene que ver con la verificación del consentimiento real de las partes para someterse a arbitraje y con la autenticidad de todas las notificaciones que se produzcan en el proceso. La cuestión polémica se centra en la propia emisión del consentimiento en el ámbito de Internet donde, en la dinámica contractual, suelen abundar los llamados clickwrap/browsewrapagreements. Esta modalidad tiene unas condiciones de visibilidad, lectura y disponibilidad de acceso que no siempre son las ideales. Es un tema común a las dos modalidades de arbitraje -electrónico y tradicional- y ya ha sido tratado anteriormente al analizar tanto los acuerdos de sometimiento arbitral como las cláusulas de elección de foro en los contratos de consumo.”²¹⁹

Como puede leerse en palabras del Dr. Velázquez “las formalidades impuestas al consumidor no son, en muchas ocasiones, sino un abuso de la posición dominante del proveedor online (cláusulas ilegibles, incompletas, difíciles de encontrar (...)). Al margen de que la emisión del consentimiento a través de las fórmulas citadas sea válida, los tribunales nacionales se encontrarán frecuentemente con demandas de consumidores porque la cláusula del contrato de adhesión referida al arbitraje -como puede suceder con otras muchas- no reúna unas condiciones precisas de claridad en sus términos. Sería la

²¹⁸ Vargas Niello, José, II Congreso de Organizaciones de Consumidores 3 y 4 de agosto 2012, “Rol de las organizaciones de consumidores en la Sociedad”. Hotel La Hamaca Boca Chica.

²¹⁹ Velázquez Gardeta, Juan Manuel, “La Protección al Consumidor Online en el Derecho Internacional Privado Interamericano, Análisis sistemático de las propuestas presentadas para la CIDIP VII”, Donostia-San Sebastián, 2008, pág. 572.

traslación de la famosa “letra pequeña” de los contratos tradicionales al marco online, con el agravante de que el nivel de constancia en papel no se alcanza en la pantalla del ordenador.”²²⁰

“Como se puede ver, el sistema legislativo dominicano ofrece las herramientas para garantizar la protección de los derechos del consumidor. Nos toca a los ciudadanos servirnos de ellas para lograr ese objetivo, reclamando nuestros derechos y apoyando a las instituciones que cumplen con la misión de tutelar los mismos en esta materia”²²¹.

3.2 ¿Quién es el ente regulador entre las relaciones del consumidor o usuario con los proveedores?

“Definir consumidor parece complicarse o dificultarse por el hecho de que cada vez más se ha ido ampliando el grupo de personas que consideran debe ser protegido en materia de consumo. A nivel internacional no existe una clara y única definición sobre consumidor”²²². Es una institución que producto de las exigencias del mercado, la liberalización de los precios, y la apertura comercial hacia un mercado más competitivo, viene a regular las relaciones comerciales entre consumidores o usuarios y proveedores de bienes y servicios, creada el 9 de septiembre del año 2005, a los fines de proteger los derechos del consumidor o usuario, teniendo como órgano rector al “Instituto Nacional de

²²⁰ Velázquez Gardeta, Juan Manuel, “La Protección al Consumidor Online en el Derecho Internacional Privado Interamericano, Análisis sistemático de las propuestas presentadas para la CIDIP VII”, Donostia-San Sebastián, 2008, pág. 573.

²²¹ Almonte, Merielin. Periódico Digital Acento. Editora Acento, SAS, 14 de marzo de 2013. Véase en <https://acento.com.do/2013/opinion/208400-la-proteccion-de-los-derechos-del-consumidor-en-republica-dominicana/>

²²² Jorge Ruiz, Juana Esther, “Derecho de Información del Consumidor”, PUCMM, MDO 08-001 Ej.2, Santo Domingo, Distrito Nacional, 2008, pág. II.

La Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, en el Ordenamiento Jurídico de la República Dominicana, a partir de la Ley No. 358-05
Manuel Alfredo Rivera Peguero

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 República Dominicana²²³”. “Sobre la obligación y la responsabilidad de los proveedores, esta ley establece una serie de obligaciones a cargo de los proveedores las cuales quedan englobadas en el artículo 12.....el poder que tenía el proveedor sobre el consumidor ha disminuido considerablemente, aunque continua existiendo los contratos de adhesión, también existen organismos encargados de velar porque los mismos no contengan clausulas en perjuicio de los mismos”²²⁴

Por lo que éste ente regulador, debe de representar a los consumidores o usuarios ante los proveedores de servicios, o de producto de consumo masivo, pero de igual forma debe de representarlos también ante los organismos públicos y sectoriales del Estado que proveen servicio. Además, entre otras de sus funciones, Pro Consumidor debe de informar y educar a los consumidores o usuarios para que reciban un trato equitativo y no discriminatorio. Por lo que, el rol de Pro Consumidor se ve comprometido al momento en que el señor Carlos Ramón Antonio Capín Espinal, interpone recurso contra la Superintendencia de Electricidad (S.I.E.), a fin de que sea anulada en todos sus términos la Resolución SIE-RJ-1451-2015, cuyo fallo: “*PRIMERO: DECLARA inadmisibile el Recurso Contencioso Administrativo interpuesto por el señor CARLOS RAMÓN ANTONIO CEPIN*

²²³ Ley General de Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, No. 358-05, artículo 5.

²²⁴ Rosario, Miguel Adrián, “Importancia de la Responsabilidad Civil a la Luz de la Ley No.358-05, Sobre Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario”, Der.13755, UTESA, Santo Domingo, D.N., abril 2010, página 9.

La Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, en el Ordenamiento Jurídico de la República Dominicana, a partir de la Ley No. 358-05
Manuel Alfredo Rivera Peguero

ESPINAL, en fecha dos (02) de julio de 2015, contra la Resolución SIE-RJ-1451-2015, de fecha 10 de abril del año 2015, emitida por la SUPERINTENDENCIA DE ELECTRICIDAD (SIE) y La EMPRESA DISTRIBUIDORA DE ELECTRICIDAD DEL ESTE, S. A. (EDEESTE), por violación a la formalidad procesal establecida en el artículo 5 de la Ley No. 13-07 del 5 de febrero del año 2007²²⁵”.

Del análisis de la sentencia que antecede, se colige que fue declarado inadmisibile el recurso, acogiéndose a los términos del artículo 5 de la Ley No. 13-07, ya que el recurrente deposito el recurso fuera del plazo preestablecido por el legislador, a los fines de iniciar una litis judicial contra la Administración Pública, pues al tenor de la mencionada glosa legal, se dispone de un plazo de 30 días, los cuales iniciaron a partir de la fecha en que recibió la Resolución SIE-RJ-1451-2015, de fecha 10 de abril del año 2015, pero radico el recurso el 22 de mayo de 2015, de lo que se infiere que el tiempo para interponerlo había transcurrido convirtiéndolo en extemporáneo siendo la sanción a esto, la inadmisibilidad del recurso. “Los servicios públicos administrativos, son regidos por el derecho administrativo, ya que la responsabilidad que surge por parte del estado en estos aspectos que surge por el estado en estos actos, es una responsabilidad administrativa y no contractual”²²⁶. En este aspecto estoy de acuerdo con lo decidido por el tribunal pues es la sanción prevista en la ley para declarar la ineficacia de un acto procesal que la ley considera que no debe producir efectos.

“Además de usuario de los bienes o servicios el consumidor es una persona que debe estar protegida en razón de su debilidad, de su inexperiencia. La dificultad en esta situación proviene entonces en determinar las personas que deben presumirse en situación

²²⁵ Sentencia No. 386-2016, de fecha 26 de septiembre, año 2016. Primera Sala, Tribunal Superior Administrativo, Santo Domingo, Distrito Nacional, Republica Dominicana.

²²⁶ Mena, Elizabeth, “Estudio Comparativo del Derecho del Consumidor en Varias Legislaciones, y Situación Actual en la República Dominicana” PUCMM, DER 95-005, Santo Domingo, D.N., 1995, pág. 20.

La Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, en el Ordenamiento Jurídico de la República Dominicana, a partir de la Ley No. 358-05
Manuel Alfredo Rivera Peguero

de debilidad y una vez determinada apreciar su nivel de inexperiencia”²²⁷. Pro Consumidor, como órgano rector de dichas relaciones comerciales, está constituido por un Consejo Directivo, conforme lo establece el artículo 9 de la Ley No 358-05. Es importante establecer que a partir de la Constitución dominicana proclamada el 26 de enero del año 2010, se cambió la nomenclatura de Secretario de Estado, por la de Ministro, observando que para el caso la Ley No.358-05, la misma fue creada cuando la Constitución establecía el cargo de Secretario de Estado, como nomenclatura organizacional.

Sobre lo antes dicho, véase el recurso contencioso administrativo, interpuesto por el señor Claudio Manolo Soto, contra la Superintendencia de Electricidad, en procura de que sea revocada la Resolución No.SIE-RJ-1432-2014 de fecha 08 de mayo del año 2014, dictada por el Consejo Directivo de la Superintendencia de Electricidad (SIE), por cuyo recurso el tribunal fallo de la manera siguiente: *“PRIMERO: Declara buena y válida, en cuanto a la forma, el Recurso Contencioso Administrativo interpuesto por el INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS AL CONSUMIDOR y el señor CLAUDIO MANOLO SOTO, en fecha ocho (08) de enero del año 2015, en contra de la Resolución SIE-RJ-1432-2014, emitida por la Superintendencia de Electricidad en fecha 08 de mayo del año 2014, por haber sido hecha conforme al derecho; SEGUNDO: En cuanto al fondo de la referida acción en justicia, RECHAZA el Recurso Contencioso Administrativo interpuesto por el INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS AL CONSUMIDOR (PROCONSUMIDOR) y el señor CLAUDIO MANOLO SOTO, en fecha ocho (08) de enero del año 2015, en contra de la Resolución SIE-RJ-1432-2014, emitida por la Superintendencia de Electricidad en fecha 08 de mayo del año 2014*

²²⁷ Mena, Elizabeth, “Estudio Comparativo del Derecho del Consumidor en Varias Legislaciones, y Situación Actual en la República Dominicana” PUCMM, DER 95-005, Santo Domingo, D.N., 1995, pág. 13.

La Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, en el Ordenamiento Jurídico de la República Dominicana, a partir de la Ley No. 358-05
Manuel Alfredo Rivera Peguero

por los motivos expuestos en el cuerpo de la sentencia²²⁸. El caso en cuestión, trata de una reclamación realizada por el señor Claudio Manolo Soto, en su calidad de usuario de la Superintendencia de Electricidad, debido a un consumo elevado de energía que dice el usuario no haber consumido, y que se refleja en la factura eléctrica con relación a los consumos mensuales de meses anteriores. Esta reclamación fue rechazada por el órgano estatal lo que motivo el recurso administrativo el cual los jueces rechazaron por falta de pruebas. En ese orden de ideas, sin lugar a dudas era de esperarse que el tribunal rechazara los términos del recurso administrativo, pues ante la inobservancia del artículo 1315 del Código Civil dominicano: “Todo aquel que alega un hecho en justicia debe probarlo...”, el expediente se encontraba carentes de pruebas lo que ameritaba el rechazo del mismo.

Por lo que la “membrecía en el Consejo Directivo de Pro Consumidor de los representantes del sector privado y de las organizaciones de defensa de los derechos del consumidor tendrá una duración de dos (2) años, pudiendo ser extendida solamente por un período adicional de dos (2) años siguiendo el mismo procedimiento de designación”²²⁹.

“El Consejo Directivo de Pro Consumidor será jerárquicamente superior a la Dirección Ejecutiva, en el sentido de las disposiciones contenidas en el artículo 1, numeral 3ro., de la Ley No.1494, del 2 de agosto de 1947, que instituye la Jurisdicción Contencioso Administrativa²³⁰”. Y el “Director Ejecutivo de Pro Consumidor, será el secretario del Consejo Directivo de Pro Consumidor, quien participará en el mismo con voz, pero sin voto²³¹”. Por lo que las “resoluciones que dicte el Consejo Directivo de Pro Consumidor

²²⁸ Sentencia No. 425-2015, de fecha 14 de octubre, año 2015. Primera Sala, Tribunal Superior Administrativo, Santo Domingo, Distrito Nacional, Republica Dominicana.

²²⁹ Ley General de Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, No. 358-05, artículo 10.

²³⁰ Ley General de Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, No. 358-05, artículo 7.

La Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, en el Ordenamiento Jurídico de la República Dominicana, a partir de la Ley No. 358-05
Manuel Alfredo Rivera Peguero

serán de aplicación obligatoria en todo el territorio nacional, excepto que las mismas señalen lo contrario²³²”. Siendo el espíritu del legislador en la presente ley, el de otorgar la capacidad sancionadora a este ente regulador. Por lo que, a pesar de tener un carácter sancionador, debe a su vez orientar y educar al consumidor o usuario de lo que deben de hacer en los casos de quejas, denuncias y reclamaciones, que más adelante serán detalladas y explicadas conceptualmente a los fines de establecer las diferencias jurídicas entre estos tres conceptos. En definitiva, podemos decir que ya la República Dominicana cuenta con un marco legal para regular dichas relaciones, ahora falta al Poder Judicial preparar y capacitar a sus jueces que serán los terceros imparciales para juzgar, conocer, sancionar, y descargar a los actores en conflictos que busquen de esa instancia judicial. “Los servicios públicos de carácter industrial o comercial, de su parte, siempre han estado regulado por el derecho privado. Según el principio adoptado por la jurisprudencia francesa esta situación hace que sus actos tengan naturaleza contractual, por lo tanto las reglas del derecho del consumidor les son aplicables”²³³.

3.3 ¿Cómo debe proceder el consumidor o usuario ante la violación de sus derechos?

Por lo que la primera pregunta debería de ser, ¿Puede cualquier consumidor o usuario acudir ante el ente regulador de sus derechos en reclamo de justicia? claro que sí!, siempre y cuando le hayan sido violados o vulnerados sus derechos conforme a la Ley No.358-05, pero dicha violación debe de contemplar la prueba de sus derechos adquiridos, atendido a que “el que reclama la ejecución de una obligación, debe probarla,

²³¹ Ley General de Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, No. 358-05, artículo 11.

²³² Ley General de Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, No. 358-05, artículo 15.

²³³ Mena, Elizabeth, “Estudio Comparativo del Derecho del Consumidor en Varias Legislaciones, y Situación Actual en la República Dominicana” PUCMM, DER 95-005, Santo Domingo, D.N., 1995, pág. 20.

La Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, en el Ordenamiento Jurídico de la República Dominicana, a partir de la Ley No. 358-05
Manuel Alfredo Rivera Peguero

recíprocamente, el que pretende estar libre, debe justificar el pago o el hecho que ha producido la extinción de su obligación²³⁴”. En tal sentido, se impone definir más adelante los conceptos de quejas, denuncias y reclamaciones, desde la óptica práctica. “El Instituto Nacional de Protección al Consumidor (Pro Consumidor), ha tenido un impacto significativo en el Distrito Nacional con su presencia en casos tratados públicamente en el año 2013, con los cuales ha logrado sustentar una buena imagen en dicha población”²³⁵

Hablar de quejas y denuncias, es lo mismo en ambos casos, dado que se hacen de manera informar a los fines de advertir sobre un hecho que está ocurriendo, y donde en ocasiones no tenemos una prueba material. Por lo que a los fines de edificar los antes dicho presentaremos un caso hipotético donde un consumidor de productos masivos acude a un establecimiento comercial y observa un producto vencido, no siendo de su interés adquirirlo, pero si denunciarlo ante el ente regulador, es cuando procede hacer el llamando por vía telefónica sin necesidad de identificarse, pero denunciando el producto a los fines de que envíen un personal autorizado que pueda comprobar la situación y decomisen el o los productos, que para el caso de que el establecimiento comercial continúe con la misma práctica, entonces el ente rector deberá de sancionar conforme a la ley que le rige. “En este sentido que entendemos, muchos doctrinarios han llegado a afirmar que no importa si la víctima ha sido un comprador de un producto defectuoso, un comprador subsiguiente o posterior, o un simple usuario del mismo, puesto que dejan abierta la acción a todos los casos en las mismas condiciones. Por lo tanto, poco importa también si la víctima ha sido un consumidor o un profesional”²³⁶.

²³⁴ Código Civil de la República Dominicana, artículo 1315.

²³⁵ Ramírez Montas, Luis Carlos, “Análisis de la Imagen del Instituto de Protección al Consumidor (Pro Consumidor)”, Universidad Católica de Santo Domingo, República Dominicana, diciembre 2013, pág. 56.

²³⁶ Mena, Elizabeth, “Estudio Comparativo del Derecho del Consumidor en Varias Legislaciones, y Situación Actual en la República Dominicana” PUCMM, DER 95-005, Santo Domingo, D.N., 1995, pág. 42.

La Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, en el Ordenamiento Jurídico de
la República Dominicana, a partir de la Ley No. 358-05
Manuel Alfredo Rivera Peguero

Para el caso de la reclamación, esta conlleva una formalidad distinta por ser directa y existir la identificación del consumidor o usuario ante el ente regulador, dado que es de interés el resarcimiento del producto o la indemnización que esta conllevé. Por lo que dentro de estas exigencias de derechos, y ante la propia ley, para el caso de que sean organismo sectoriales²³⁷ los que incumplan a lo solicitado por el consumidor o usuario, una vez persista la negativa de dicho sector, el consumidor o usuario debe de acudir ante el ente regulador que es Pro Consumidor para que éste les dé el seguimiento correspondiente a los fines de cumplimiento, el cual establece que “cuando se trate de casos que sean materia de leyes sectoriales, el consumidor o usuario reclamará sus derechos con apego a los procedimientos establecidos en dichas leyes y sus reglamentos. En caso de contradicción entre las disposiciones de la presente ley con las disposiciones contenidas en las leyes sectoriales y sus reglamentos, se aplicará la disposición que resulte más favorable al consumidor. En caso de duda, prevalecerán las disposiciones de la presente ley”²³⁸.

Sobre el proceso de reclamación, a modo sencillo y practico, el mismo permite al usuario o consumidor canalizar sin traba o impedimento alguno el derecho que le confiere la presente ley para realizar sus reclamos. En ese orden y de manera resumida, la Lic. Ángela Moreta, expresa: “antes del consumidor hacer su denuncia debe de poner en conocimiento al proveedor de lo que ha sucedido o está sucediendo, y si el proveedor no le

²³⁷ Entiéndase por estos, que son aquellas instituciones del Estado especializadas en brindar un servicio, que aunque tienen sus propias leyes y reglamentos que las rigen, en materia de derechos de consumidores o usuarios son reguladas por el propio Pro Consumidor. Para citar algunos ejemplos de organismos sectoriales, tenemos al Instituto Dominicano de Telecomunicaciones (INDOTEL) el cual se rige por la Ley No.153-98 de Telecomunicaciones, Ley Orgánica No.541 del Ministerio de Turismo, Ministerio de Salud Pública, el cual se rige por la Ley General de Salud No.42-01, la Cooperación Dominicana de Empresas Eléctricas (CDEEE) regida por la Ley General de Electricidad No.125-01.

²³⁸ Ley General de Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, No. 358-05, artículo 135.

La Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, en el Ordenamiento Jurídico de la República Dominicana, a partir de la Ley No. 358-05
Manuel Alfredo Rivera Peguero

presta la atención necesaria para la solución del problema, el consumidor se dirige a nosotros, y se inicia el proceso de la reclamación. El cual inicia, cuando el usuario o consumidor se presenta ante el Instituto Nacional de Protección de los Derechos del Consumidor con la factura del producto que ha adquirido, o alguna prueba que demuestre información sobre el caso, para verificar que tiene calidad, presentando a su vez la copia de su cedula o pasaporte²³⁹”.

Luego del consumidor o usuario cumplir con dichos requerimientos pasa a lo que es la segunda etapa donde “se envía la reclamación al departamento de análisis y en aproximadamente 10 días da la repuesta sobre si procede o no²⁴⁰”. Cumplido este requerimiento, “continua para el caso de que proceda la reclamación, a ser citas las partes para un proceso de conciliación con el objetivo de promover la solución de la controversia que se pueda originar entre el consumidor y el proveedor”²⁴¹.

“Y para el caso en que el proveedor se niegue a aceptar su falta o no le sea de interés conocer el proceso de conciliación se abre un proceso legal a cargo del departamento legal y la fiscal asignada a Pro Consumidor. Quien en caso de continuar la negativa del proveedor ante el reclamo del consumidor y la posible solución del conflicto, entonces levanta acta de no acuerdo y se determina si hay violación a la ley o no la hay,

²³⁹ Moreta, Ángela, entrevista realizada en la sede central de Pro Consumidor, el día 25 de noviembre del año 2014, encargada de biblioteca educativa del Instituto Nacional de Protección de los Derechos del Consumidor (Pro Consumidor).

²⁴⁰ Moreta, Ángela, entrevista realizada en la sede central de Pro Consumidor, el día 25 de noviembre del año 2014, encargada de biblioteca educativa del Instituto Nacional de Protección de los Derechos del Consumidor (Pro Consumidor).

²⁴¹ Moreta, Ángela, entrevista realizada en la sede central de Pro Consumidor, el día 25 de noviembre del año 2014, encargada de biblioteca educativa del Instituto Nacional de Protección de los Derechos del Consumidor (Pro Consumidor).

La Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, en el Ordenamiento Jurídico de
la República Dominicana, a partir de la Ley No. 358-05
Manuel Alfredo Rivera Peguero

procediendo a emitir una resolución que es revalidada por la Dirección Ejecutiva donde se otorga un plazo de diez (10) días para que la parte afectada interponga un recurso de reconsideración. Y para el caso de que existan méritos para reconsiderar se admite, o de lo contrario, se confirma la resolución y se otorga nuevamente un plazo igual de diez (10) días para interponer, si lo desea, un recurso jerárquico el cual se determinará si acoge o no el recurso. De ahí, nuevamente se intentará un posible acuerdo, y si no se logra, el caso se remite a los tribunales ordinarios, y así se le da cumplimiento al debido proceso que establece la Constitución de la República Dominicana²⁴².

Continúa exponiendo la Lic. Ángela Moreta: “que Pro Consumidor ha creado un libro de reclamaciones, donde el consumidor o usuario expresará sus reclamos ante el proveedor, ocasionado por un supuesto incumplimiento a la normativa con la prestación de un servicio o la adquisición de un bien de consumo, y el proveedor deberá de dar repuesta en un plazo establecido. Este “libro” ofrece como beneficio para el proveedor, que existirá mayor confianza por parte del consumidor, provee información relevante al establecimiento, identifica las necesidades, ahorra tiempo y dinero en aspectos legales, entre otros beneficios²⁴³”. Teniendo como fundamento legal el referido “libro”, el artículo 53²⁴⁴ de la Constitución dominicana, el artículo 75²⁴⁵ de la Ley General de Protección de

²⁴² Moreta, Ángela, entrevista realizada en la sede central de Pro Consumidor, el día 25 de noviembre del año 2014, encargada de biblioteca educativa del Instituto Nacional de Protección de los Derechos del Consumidor (Pro Consumidor).

²⁴³ Moreta, Ángela, entrevista realizada en la sede central de Pro Consumidor, el día 25 de noviembre del año 2014, encargada de biblioteca educativa del Instituto Nacional de Protección de los Derechos del Consumidor (Pro Consumidor).

²⁴⁴ Derechos del consumidor. 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.

los Derechos del Consumidor o Usuario, No. 358-05, el Reglamento No. 236-08 de aplicación de la Ley General de Protección de los Derechos del Consumidor No. 358-05, y una resolución interna evacuada por el Consejo Directivo de Pro Consumidor. Este “libro” tiene un protocolo para la adquisición por parte de los proveedores. Haciendo un ejercicio de opinión propia, y vista la cultura del consumidor o usuario dominicano el autor del presente trabajo estima que el libro al cual se ha hecho referencia precedentemente, solo generará beneficios para el proveedor.

3.4 Las faltas cometidas por los proveedores ¿Son de derecho administrativo no sancionables, o son aplicables a la Ley No. 358-05, para la protección de los derechos del consumidor o usuario?

A propósito del debate existente sobre si Pro Consumidor tiene capacidad sancionatoria o no, y del cual hablaremos en el próximo capítulo de manera detallada, en este tema se tratará sobre las estrategias del proveedor cuando intenta evadir su falta de responsabilidad frente al consumidor o usuario, con argumentos superficiales y alegatos sobre un supuesto desconocimiento en cuanto a que no es intencional la falta cometida por los mismos o por quienes responden a ellos. En ese sentido el enfoque elegido sobre esta relación de proveedor y consumidor o usuario, condicionará la cuestión tan relevante como la elección de la ley aplicable al tema objeto de investigación sobre “La Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, en el Ordenamiento Jurídico de la República Dominicana, a partir de la Ley No.358-05”. “Para una institución en nuestros días le es muy beneficioso los cambios operados en ella y por tanto debe de tomar en cuenta la opinión

²⁴⁵ De la prestación de servicios. Quienes presten servicios de cualquier naturaleza están obligados a respetar los términos, plazos, condiciones, modalidades, reservas y demás circunstancias conforme a las cuales éstos hayan sido ofrecidos, publicitados o convenidos. Párrafo. Es obligación de las empresas prestatarias de servicios habilitar un sistema de registro de reclamos y que los mismos sean satisfechos en los plazos establecidos por las leyes especiales o los reglamentos establecidos para el efecto de esta ley.

La Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, en el Ordenamiento Jurídico de la República Dominicana, a partir de la Ley No. 358-05
Manuel Alfredo Rivera Peguero

pública que es la que va a percibir una imagen determinada y difícilmente se pueda cambiar, no obstante, esta imagen se puede mejorar usando las técnicas que nos ofrece una de las herramientas del mercado, la relaciones públicas”²⁴⁶.

“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. La ley regulará: 1) El estatuto de los funcionarios públicos, el acceso a la función pública con arreglo al mérito y capacidad de los candidatos, la formación y capacitación especializada, el régimen de incompatibilidades de los funcionarios que aseguren su imparcialidad en el ejercicio de las funciones legalmente conferidas; 2) El procedimiento a través del cual deben producirse las resoluciones y actos administrativos, garantizando la audiencia de las personas interesadas, con las excepciones que establezca la ley²⁴⁷”. “Los tribunales controlaran la legalidad de la actuación de la Administración Pública. La ciudadanía puede requerir ese control a través de los procedimientos establecidos por la ley²⁴⁸”.

“En la República Dominicana las sanciones administrativas se establecen a propósito de la ocupación norteamericana de 1916, dando lugar al choque de dos sistemas de derechos bien diferenciados, el originario, de raigambre romano-germánica, producto de la traducción y adaptación de los códigos franceses, y el nuevo, “montado” en los tanques militares, de la tradición angloamericana “Common Law²⁴⁹”, lo que llevo a “AMIAMA”,

²⁴⁶ Ramírez Montas, Luis Carlos, “Análisis de la Imagen del Instituto de Protección al Consumidor (Pro Consumidor)”, Universidad Católica de Santo Domingo, República Dominicana, diciembre 2013, pág. 13.

²⁴⁷ Constitución de la República Dominicana, proclamada el 26 de enero del año 2010, artículo 138.

²⁴⁸ Constitución de la República Dominicana, proclamada el 26 de enero del año 2010, artículo 139.

²⁴⁹ El Common Law es el «Derecho común» o «Derecho consuetudinario» vigente en la mayoría de los países de tradición anglosajona. En sentido estricto podemos decir que es el sistema jurídico creado en Inglaterra

La Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, en el Ordenamiento Jurídico de la República Dominicana, a partir de la Ley No. 358-05
Manuel Alfredo Rivera Peguero

1982:627 a expresar, refiriéndose al sistema de las sanciones administrativas, como que el mismo “repugna nuestro ordenamiento jurídico y en las leyes netamente nacionales está excluido²⁵⁰”, refiriéndose al Common Law como el derecho consuetudinario y común del pueblo dominicano.

Son dos los aspectos relevantes que determinación el derecho del consumidor o usuario aplicable en un tribunal competente que vaya a conocer sobre dichos derechos, o sencillamente será una norma aplicable a la presunción de que el proveedor siempre actúa de acuerdo a sus intereses económicos, desconociendo en ocasiones la norma aplicable que protege el derecho del consumidor o usuario, o al hecho de que un tribunal pueda actuar de oficio por ser un derecho público. “Hoy día el crecimiento sostenido del aparato administrativo, comprometido con las premisas del Estado Social de Derecho, da cuenta de la hiper- producción de leyes–marcos de contenido administrativo, cada una se ocupa, en parte de su articulado, a la cuestión de las sanciones administrativas en sus ámbitos respectivos²⁵¹”.

tras la conquista normanda (1066). Se llamó common (común) porque pasó a ser el Derecho de aplicación general en todo el reino por parte de los tribunales del Rey, los cuales seguían un mismo conjunto de principios y reglas jurídicas. En un sentido más amplio se habla de Common Law para referirse a aquel sistema legal basado, primordialmente, en las decisiones adoptadas por los tribunales, en contraste con los sistemas de Derecho civil, como el nuestro, donde la principal fuente de Derecho es la Ley. Véase en <https://traduccionjuridica.es/que-es-el-common-law/>

²⁵⁰ Guerreo, Juan Manuel, “La Administración Pública en el Nuevo Régimen Constitucional”, Revista de Administración Pública, Volumen 5, Ministerio de Administración Pública, República Dominicana, agosto 2011, pág. 144.

²⁵¹ Guerreo, Juan Manuel, “La Administración Pública en el Nuevo Régimen Constitucional”, Revista de Administración Pública, Volumen 5, Ministerio de Administración Pública, República Dominicana, agosto 2011, pág. 145.

La Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, en el Ordenamiento Jurídico de
la República Dominicana, a partir de la Ley No. 358-05
Manuel Alfredo Rivera Peguero

Al respecto, véase el recurso contencioso administrativo incoada por Eduardo Estrada Fermín y Ferretería Tuta, contra la Resolución No. 281-2011, dictada en fecha seis (25) de octubre del año dos mil once (2011), dictada por el Instituto Nacional de Protección de los Derechos del Consumidor, por lo que solicitan que se declare ilegal e inconstitucional y por tanto nula y sin ningún efecto jurídico virtud de que se vulneran los principios de legalidad y debido proceso del régimen sancionador administrativo y en razón de que no ha sido demostrada la infracción cometida por los recurrentes en cuanto se refiere a la Ley General de Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario No. 358-05, relativas a la protección y la seguridad de los consumidores en el uso de productos peligrosos, razón por la que fueron sancionados con el pago de una multa ascendente a la suma de RD\$51,175.00. Siendo el fallo del tribunal, el siguiente: “*PRIMERO: DECLARA, bueno y válido en cuanto a la forma el Recurso Contencioso Administrativo, interpuesto por EDUARDO ESTRADA FERMIN Y FERRETERIA TUTA en fecha dos (02) de diciembre del año 2011, contra el Instituto Nacional de Protección de los Derechos del Consumidor (PRO CONSUMIDOR). TERCERO: ACOGE, en cuanto al fondo el Recurso Contencioso Administrativo, y en consecuencia ANULA la RESOLUCION No. 281-2011, de fecha 25 de octubre del año 2011, rendida por el Instituto Nacional de Protección de los Derechos del Consumidor, por carecer de habilitación legal para sancionar administrativamente*²⁵²”. Pienso que al analizar las motivaciones que dieron lugar al fallo transcrito se evidencia que los jueces tomaron como fundamento el hecho de que Ley No. 358-05 no le acuerda al Instituto poderes para sancionar administrativamente, sino que la ley le reconoce una legitimación activa para investigar y someter por ante el tribunal competente las personas que considere han cometido alguna infracción, salvo la disposición excepcional del artículo 43 respecto a alimentos, medicinas vencidas y productos perecederos, y solicitar la aplicación de las medidas sancionatorias correspondientes,

²⁵² Sentencia No. 512-2013, de fecha 27 de diciembre, año 2013. Tercera Sala, Tribunal Superior Administrativo, Santo Domingo, Distrito Nacional, Republica Dominicana.

La Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, en el Ordenamiento Jurídico de la República Dominicana, a partir de la Ley No. 358-05
Manuel Alfredo Rivera Peguero

necesitando incluso autorización judicial previa para algunas de sus actuaciones precautorias.

Que en ese aspecto considero que Pro Consumidor posee la facultad de realizar las investigaciones que sean requeridas en base a lo dispuesto en el artículo 24, que señala que la Dirección Ejecutiva de Pro Consumidor desarrollara los servicios de inspección y vigilancia de las entidades públicas y privadas para la aplicación y cumplimiento de esta ley. Que por si fuera poco, la misma ley nos envía al artículo 104 donde se establece que las infracciones en materia de consumo serán objeto de las sanciones correspondientes, y el artículo 105, letra b, numeral 2, nos lleva a entender que se encuentra tipificado en la ley, como infracción y por ende sancionable, los comportamientos referentes el incumplimiento de las normas de seguridad que pongan en peligro la salud do la integridad del consumidor o usuario... (en este caso la venta de un producto químico llamado “Plomerito”, cuya base química o principio activo es el ácido muriático combinado con otros ácidos usados para baterías, el cual se expendía en ferreterías para destapar tuberías, pero que fue prohibido por el gobierno, pues era usado por los antisociales y delincuentes para cometer fechorías) en perjuicio de los consumidores y usuarios, cuya sanción será de cien salarios mínimos del sector público, pues se considera como una infracción grave. “En principio, las escasas normas que protegen a los consumidores se encuentran regidas por las normas comunes del derecho civil y penal. Sin embargo gracias a las organizaciones e instituciones dedicadas a la protección del consumidor se han creado tanto regímenes legales especiales que cubren varios aspectos de la problemática como lo son el precio y la calidad de los productos (...)²⁵³.

²⁵³ Mena, Elizabeth, “Estudio Comparativo del Derecho del Consumidor en Varias Legislaciones, y Situación Actual en la República Dominicana” PUCMM, DER 95-005, Santo Domingo, D.N., 1995, pág. conclusiones i.

La Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, en el Ordenamiento Jurídico de la República Dominicana, a partir de la Ley No. 358-05
Manuel Alfredo Rivera Peguero

Por lo tanto, después de comprobar que la Ley No. 358-05 faculta a Pro Consumidor en la persona de su director, a vigilar, a investigar, comprobar las anomalías denunciadas por los consumidores o usuarios, las que una vez comprobadas son pasibles de sanciones, las que se traducen, entre otras, en multas; es por lo tal que difiero del fallo dado por el tribunal, ya que considero que el órgano estatal está facultado por la ley que lo crea a imponer sanciones administrativas. “Sin lugar a dudas, nuestro ordenamiento jurídico sobre protección al consumidor resulta deficiente por no decir casi inexistente en comparación con países como Francia, Estados Unidos y México”²⁵⁴.

Es bueno señalar que en el caso en que no está facultado es cuando se refiere a infracciones de índole penal, las que son de la competencia de los tribunales penales, cuyas sanciones, entre otras, se encuentra la multa, por lo que no debemos confundir las sanciones administrativas de la mera competencia de Pro Consumidor y las sanciones penales de la competencia de los tribunales penales por violación a las tales leyes (véase artículo 100 de la Ley No. 358-05, combinada con la Ley No. 107-13), sobre derechos y deberes de las personas en relación con la Administración Pública, en su artículo 35. Reserva de ley. La potestad sancionadora de la Administración Pública sólo podrá ejercerse en virtud de habilitación legal expresa. Su ejercicio corresponde exclusivamente a los órganos administrativos que la tengan legalmente atribuida. “Los consumidores realizan una cierta cantidad de contratos de los cuales no todos son escritos. La información en estos casos viene dada por una etiqueta, un documento que acompaña al producto y que lo presenta al público en la venta”²⁵⁵.

²⁵⁴ Mena, Elizabeth, “Estudio Comparativo del Derecho del Consumidor en Varias Legislaciones, y Situación Actual en la República Dominicana” PUCMM, DER 95-005, Santo Domingo, D.N., 1995, pág. conclusiones i.

²⁵⁵ Mena, Elizabeth, “Estudio Comparativo del Derecho del Consumidor en Varias Legislaciones, y Situación Actual en la República Dominicana” PUCMM, DER 95-005, Santo Domingo, D.N., 1995, pág. 33.

La Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, en el Ordenamiento Jurídico de la República Dominicana, a partir de la Ley No. 358-05
Manuel Alfredo Rivera Peguero

Atendiendo a que existe compatibilidad de espíritu en los criterios utilizados por el legislador al momento de sancionar la Ley No.358-05, la misma establece sanciones y multas, imponiéndose por ende que el derecho del consumidor es de orden público, por la capacidad del Instituto Nacional de Protección de los Derechos del Consumidor, para imponer multas que van directamente al Estado, de hecho existe un representante del Ministerio Público en Pro Consumidor. En cambio si el derecho del consumidor fuera de índole privado, no se establecerían multas, serían puras y simplemente condenas indemnizatorias por ser un conflicto puramente entre partes, por lo que nos atrevemos a decir, que siendo el derecho del consumidor un derecho público, por destino pasa a ser administrativo. Importa resaltar, que efectivamente los derechos del consumidor o usuario se fundamentan en el principio de la solidaridad social, como repuesta a un mecanismo donde el Estado debe de convertirse en el protector del bienestar de los intereses económicos del consumidor dentro de un marco de justicia social, “(...) para todos estos cambios bien podría tomarse como base las distintas legislaciones estudiadas, en especial la francesa, ya que no solo nuestra madre en todos los términos de derecho, sino que también se comporta como una de la más adelantada y más amplia en materia de protección al consumidor²⁵⁶”.

En tal sentido, cuando los derechos de los consumidores o usuarios son violados por los proveedores de bienes y servicios, en ocasiones no se aprecia un daño directo e inmediato, si nos mas bien pueden reflejar efectos o daños colaterales²⁵⁷, efectos colaterales, y víctimas colaterales, conceptos estos de recién acuñación y que ha gozado de una popularidad instantánea, pertenecen al vocabulario de los abogados, y están arraigados

²⁵⁶ Mena, Elizabeth, “Estudio Comparativo del Derecho del Consumidor en Varias Legislaciones, y Situación Actual en la República Dominicana” PUCMM, DER 95-005, Santo Domingo, D.N., 1995, pág. Conclusiones iv.

²⁵⁷ Bauman, Zygmunt, “Vida de Consumo”, Fondo de Cultura Económica, México, D.F., 2007, pág. 159.

La Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, en el Ordenamiento Jurídico de la República Dominicana, a partir de la Ley No. 358-05
Manuel Alfredo Rivera Peguero

en el aspecto pragmático de la defensa legal, aun cuando fueron empleados por primera vez por los voceros militares en sus informe de prensa.

El tema debatible, por cierto es si “imprevisto”²⁵⁸ significa “imposible de prever”, o si “inintencional” significa “imposible de calcular” y por lo tanto “imposible de evitar intencionalmente”, o implica simplemente indiferencia e insensibilidad de aquellos que hicieron los cálculos y no se preocuparon por evitarlo. Una vez que se plantea explícitamente esa pregunta, resulta claro que cualquiera que sea la respuesta que emerja de la investigación de un caso en particular, siempre hay buenos motivos para sospechar que el argumento de “inintencionalidad” pretenda negar o exonerar la ceguera ética, ya sea condicionada o deliberada. Simplemente, matar a unas pocas mujeres y algunos niños extranjeros no fue considerado un precio excesivo a pagar para eliminar e incluso para intentar eliminar a un supuesto terrorista. Cuando los elefantes luchan, nos compadecemos por el pasto, pero los elefantes serán los últimos en compadecerse del pasto. Si pudieran hablar, dirían que no tenían nada en contra del pasto y que no fueron ellos lo que lo hicieron crecer en el sitio en el que, por casualidad, se enzarzaron en combate.....

“Hemos intentado esbozar en apretadísima síntesis, y de forma crítica, la situación de la capacidad sancionatoria de la administración (es) pública (s) dominicana (a), la que encontramos en estado lamentable, urgiendo la promulgación de una normativa general que regule la materia, armonizando el interés general con la tutela judicial efectiva a favor de los individuos (administrados), que desarrolle el contenido del artículo 40 ordinal 17 de la Constitución dominicana del 2010²⁵⁹.

²⁵⁸ Bauman, Zygmunt, “Vida de Consumo”, Fondo de Cultura Económica, México, D.F., 2007, pág. 160.

²⁵⁹ Guerreo, Juan Manuel, “La Administración Pública en el Nuevo Régimen Constitucional”, Revista de Administración Pública, Volumen 5, Ministerio de Administración Pública, República Dominicana, agosto 2011, pág. 145.

La Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, en el Ordenamiento Jurídico de la República Dominicana, a partir de la Ley No. 358-05
Manuel Alfredo Rivera Peguero

Hay por cierto una “artera omisión”, o dos en la recién expresión “víctimas colaterales”²⁶⁰ o “daños colaterales”. Lo que se ha omitido arteralmente es el hecho de que las “víctimas”, “colaterales” o no, han sido una consecuencia de la manera en que se planeó y ejecutó la acción, ya que aquellos que la planearon y la ejecutaron no se preocuparon particularmente por la posibilidad de que el daño excediera los límites del bando elegido, derramándose sobre la brumosa zona (ya que para ellos estaba fuera de foco) de los efectos secundarios y de las consecuencias imprevista. Quiero²⁶¹ sugerir que el “daño colateral” más importante (aunque no de ninguna manera el único) perpetrado por esa promoción de interés económicos y por esa lucha es la transformación total y absoluta de la vida humana en bien del cambio. Los daños colaterales causados por la marcha triunfal del progreso consumista²⁶² están desperdigados en todos los ámbitos de las sociedades “desarrolladas” contemporáneas. Sin embargo, existe una nueva categoría de población, antes ausente del mapa mental de las divisiones sociales, que puede considerarse víctima colectiva del “daño colateral múltiple” del consumismo.

Visto el artículo 7²⁶³ de la Constitución dominicana, es “a partir de esta concepción y configuración del Estado, que nuestra sociedad asume un compromiso mayor con respeto de las leyes, la atención integral a los ciudadanos desde una perspectiva de derechos fundamentales, así como de la observación irrestricta de todos los principios de la democracia. Así el artículo 8 de la Carta Magna establece: Es función esencial del Estado,

²⁶⁰ Bauman, Zygmunt, “Vida de Consumo”, Fondo de Cultura Económica, México, D.F., 2007, pág. 161.

²⁶¹ Bauman, Zygmunt, “Vida de Consumo”, Fondo de Cultura Económica, México, D.F., 2007, pág. 162.

²⁶² Bauman, Zygmunt, “Vida de Consumo”, Fondo de Cultura Económica, México, D.F., 2007, pág. 165.

²⁶³ Estado Social y Democrático de Derecho. La República Dominicana es un Estado Social y Democrático de Derecho, organizado en forma de República unitaria, fundado en el respeto de la dignidad humana, los derechos fundamentales, el trabajo, la soberanía popular y la separación e independencia de los poderes públicos.

La Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, en el Ordenamiento Jurídico de
la República Dominicana, a partir de la Ley No. 358-05
Manuel Alfredo Rivera Peguero

la protección efectiva de los derechos de la persona, el respeto de su dignidad y la obtención de los medios que le permitan perfeccionarse de forma igualitaria, equitativa y progresiva, dentro de un marco de libertad individual y de justicia social, compatibles con el orden público, el bienestar general y los derechos de todos y todas²⁶⁴”. Por lo que es entendido que las normas a ser aplicadas a los proveedores que aleguen desconocimiento de causa al momento de violar las presentes disposiciones, se le aplicara la Ley No.358-05, en virtud al artículo 143²⁶⁵.

3.5 ¿Realmente, Pro Consumidor, tiene potestad sancionadora?

Si enfocamos ésta cuestión desde el punto de vista de los proveedores, y se hiciere una encuesta entre ellos, sobre si Pro Consumidor tiene o no, potestad para sancionarlos, la respuesta sin dudas de esperarse seria, que Pro Consumidor no tiene potestad sancionadora. Es entonces cuando nosotros nos preguntamos, ¿quién la tiene, si no es Pro Consumidor?, por lo que en tal sentido, es la propia Ley No.358-05 que le atribuye esa prerrogativa a Pro Consumidor como ente regulador, para determinar si ha sido cometida o no la infracción, y por consiguiente, si impone o no alguna sanción administrativa mediante resolución debidamente fundada y motivada conforme al análisis de la Ley No.358-05, dado que la potestad sancionadora que tiene Pro Consumidor en la presente ley, se encuentra otorgada tácitamente en sus artículos números²⁶⁶ 23- 27- 28- 31- 42- 43- 44- 51- 56- 103- 104- 105-

²⁶⁴ Montero, Gregorio, “La Administración Pública en el Nuevo Régimen Constitucional”, Revista de Administración Pública, Volumen 5, Ministerio de Administración Pública, República Dominicana, agosto 2011, pág. 83.

²⁶⁵ La presente ley deroga y sustituye la Ley No.13, del 27 de abril de 1963, que crea la Dirección General de Control de Precios, y cualquier otra disposición legal que le sea contraria.

²⁶⁶ Artículo 23. La Dirección Ejecutiva de Pro Consumidor es el organismo competente para conocer, por la vía administrativa, los casos de conflictos relativos a esta ley.

La Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, en el Ordenamiento Jurídico de
la República Dominicana, a partir de la Ley No. 358-05
Manuel Alfredo Rivera Peguero

Artículo 27. 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.

Artículo 28. La Dirección Ejecutiva de Pro Consumidor será responsable además de tomar las medidas de lugar para garantizar los derechos del consumidor en caso de inexactitud de pesos y medidas, deficiencias de calidad y normas técnicas, de los productos y servicios que se ofertan en el mercado, en coordinación con DIGENOR.

Artículo 31. Funciones del Director Ejecutivo de Pro Consumidor: j) Dictar resoluciones relativas a la aplicación de esta ley en caso de infracciones y violaciones que deban ser conocidas y resueltas, en primera instancia, a su nivel de competencia.

Artículo 42. La Dirección Ejecutiva de Pro Consumidor tendrá dentro de sus funciones velar por el cumplimiento de estas disposiciones y tomará las medidas de lugar para sancionar las violaciones.

Artículo 43. Adulteración de fechas de expiración. Se prohíbe la adulteración o eliminación de las fechas de expiración o de uso permitido, en materia de alimentos, medicamentos u otros productos perecederos, por constituir acciones fraudulentas que conlleven riesgos para la salud y seguridad de los consumidores. La violación de esta prohibición será sancionada por la Dirección Ejecutiva de Pro Consumidor con la incautación de los productos, multa y reparación de daños ocasionados al consumidor, sin perjuicio de otras acciones que conforme a la ley puedan ejercerse.

Artículo 44. Todo proveedor final tiene la obligación de retirar del comercio los productos, cuyo período de vigencia haya transcurrido. En caso de no hacerlo a la fecha de vencimiento del producto comprometerá su responsabilidad penal y civil.

Artículo 51. Peso, medida y calidad. La Dirección Ejecutiva de Pro Consumidor será competente, de oficio o a denuncia de parte interesada, en los casos de inexactitud del peso y medida de los productos y servicios que se oferten y comercialicen en el mercado, así como en los casos de deficiencia en las condiciones de calidad, normalización técnica o estándares de calidad y servicios de post-venta para adoptar las medidas que sean necesarias a los fines de garantizar los derechos del consumidor o usuario

Artículo 56. Ofertas especiales. En las prácticas comerciales denominadas como “ofertas”, “remates”, “liquidaciones” u otra expresión similar a través de las cuales se ofrezcan productos o servicios a precios rebajados, así como en las que se ofrezcan algún tipo de incentivo, tales como “obsequios”, “primas”, “regalos” o similares, se aplicarán a plenitud todas las normas relativas a la protección de los derechos del

consumidor. La Dirección Ejecutiva de Pro Consumidor será competente para verificar la veracidad y exactitud de estas prácticas comerciales. En caso de encontrar falsedad o inexactitud, la Dirección Ejecutiva de Pro Consumidor adoptará las medidas pertinentes.

La Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, en el Ordenamiento Jurídico de
la República Dominicana, a partir de la Ley No. 358-05
Manuel Alfredo Rivera Peguero

Artículo 103. Responsabilidad penal. La responsabilidad penal alcanza al agente culpable de la infracción o delito, según la tipificación que establece esta ley, el Código penal y otras leyes especiales.

Artículo 104. Violaciones. Las infracciones en materia de consumo serán objeto de las sanciones correspondientes, previa instrucción del expediente sin perjuicio de las responsabilidades civiles, penales o de otro orden que puedan concurrir.

Artículo 105. Se considerarán infracciones en materia de defensa de los derechos de los consumidores y usuarios, sin perjuicio de lo que se haya establecido como tal en otras disposiciones legales o en cualquier otro artículo de esta ley: a) Administrativas: Las acciones u omisiones tipificadas en la presente ley o sus reglamentos; c) Por alteración, adulteración, falsificación o fraude: 1. La elaboración, distribución, suministro o venta de bienes a los que se haya adicionado, sustraído o sustituido, cualquier sustancia o elemento para variar su composición, estructura, peso o volumen con fines fraudulentos, para corregir defectos mediante procesos o procedimientos que no estén expresa o reglamentariamente autorizados o para encubrir la inferior calidad o alteración de los productos utilizados; 2. La elaboración, distribución, suministro o venta de bienes cuando su composición o calidad no se ajuste a las disposiciones vigentes o a la correspondiente autorización administrativa o difiera de la declarada y anotada en el Registro correspondiente; 3. El incumplimiento de las normas relativas al origen, calidad, composición, cantidad, peso o medida de cualquier clase de bienes o servicios destinados al público o su presentación mediante envases, etiquetas, rótulos, cierres, precintos o cualquier otra información o publicidad que induzca a engaño o confusión o enmascare la verdadera naturaleza del producto o servicio; 5. El incumplimiento de la normativa vigente o de las condiciones ofrecidas al consumidor, si fueran más favorables, en materia de garantía y arreglo o reparación de bienes de consumo de uso duradero, la insuficiencia de la asistencia técnica o inexistencia de piezas de repuesto contraviniendo lo dispuesto en la normativa aplicable o las condiciones ofrecidas al consumidor en el momento de adquisición de tales bienes, si fueran más favorables; f) De otro tipo: 3. La resistencia, coacción, amenaza, represalia o cualquier otra forma de intimidación o presión a los funcionarios encargados de las funciones a que se refiere la presente ley o contra las empresas, particulares u organizaciones de consumidores que hayan entablado o pretendan entablar cualquier clase de acción legal, denuncia o participación en procedimientos en materia de defensa del consumidor; 5. El incumplimiento de los requisitos, obligaciones o prohibiciones establecidos en esta ley, sus reglamentos y disposiciones o resoluciones administrativas que emita el Consejo Directivo de Pro Consumidor, a través de la Dirección Ejecutiva de Pro Consumidor.

Artículo 107. Categorización de las violaciones. Las infracciones se calificarán como leves, graves y muy graves, atendiendo a los criterios de riesgo para la salud, cuantía del beneficio obtenido, grado de intencionalidad, gravedad de la alteración social producida, generalización de la infracción y la reincidencia.

Artículo 117. Del inicio del procedimiento. La Dirección Ejecutiva de Pro Consumidor será la entidad competente para iniciar, de oficio o a denuncia de parte, la investigación por infracciones a la presente ley y/o disposiciones dictadas en o para su ejecución.

La Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, en el Ordenamiento Jurídico de la República Dominicana, a partir de la Ley No. 358-05
Manuel Alfredo Rivera Peguero

107- 117. Por lo que las partes en conflicto expondrán sus medios de defensas, y el proceso se llevara a cabo conforme lo expusimos anteriormente.

Para entender mejor el derecho administrativo, es necesario definir el derecho público, “como aquel que emana del Estado y está destinado a regular las relaciones publicas de las personas. Está relacionado de forma directa y especial con los interese del Estado. Es la rama de derecho que refiere a la organización y al funcionamiento del Estado más simple pero más nítidamente, el derecho público es el derecho del público en general. Es aquella rama del derecho que intenta satisfacer el interés de la población, estableciendo prerrogativas públicas y, en contrapartidas dispone diversas sujeciones a las personas mandatadas por soberano para su cumplimiento y satisfacción²⁶⁷”.

En ese mismo orden, Ramírez Morillo Belarminio, plantea que el derecho público comprende varias ramas o materias jurídicas, “según la naturaleza de estas, pero siempre ligadas a los intereses generales del Estado. El derecho público comprende dos grandes ramas: Derecho público interno y derecho público externo. La primera comprende: Derecho político, constitucional, administrativo, penal procesal civil y penal, laboral, electoral y financiero. La segunda comprende: Derecho internacional público e internacional privado²⁶⁸”.

Otros autores entienden que la cuestión es encontrar el fundamento básico de la potestad sancionadora de la administración ha sido objeto de temprano tratamiento por parte del pensamiento administrativo más calificado, sin embargo, sobre el alcance y en

²⁶⁷ Ramírez Morillo, Belarminio, “Derecho Constitucional”, Editora Centenario, S.A. Santo Domingo, República Dominicana, 2010, pag.12.

²⁶⁸ Ramírez Morillo, Belarminio, “Derecho Constitucional”, Editora Centenario, S.A. Santo Domingo, República Dominicana, 2010, pag.14.

La Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, en el Ordenamiento Jurídico de la República Dominicana, a partir de la Ley No. 358-05
Manuel Alfredo Rivera Peguero

sentido de tal poder, la doctrina dista de ponerse de acuerdo. Un aspecto importante, relacionado con la constitucionalidad o no de la potestad en cuestión, por fortuna ha sido diluida con la reciente promulgación de un nuevo texto constitucional que en su artículo 40 ordinal 17 de la Constitución dominicana del año 2010, dispone “En el ejercicio de la potestad sancionadora establecidas por las leyes, la administración pública no podrá imponer sanciones que de forma directa o subsidiaria impliquen privación de libertad.”²⁶⁹

“Afirmar la naturaleza instrumental del procedimiento administrativo no debe conducir, sin embargo, a considerar que lo más importante es la aplicación concreta de la ley a los casos concretos, es decir, la legalidad material de los actos administrativos, independientemente de la irregularidades formales del procedimiento. Hay que enfatizar que las decisiones administrativas no pueden ser legales o correctas al margen del procedimiento. Por el contrario las formalidades procedimentales permiten legitimar la actuación administrativa. Podríamos afirmar que no basta con que la administración decida o actúe conforme a las normas procedimentales, lo cual significa, en principio, actuar conforme a derecho. El respecto a las normas procedimentales es la clave principalmente cuando el legislador deja un margen de apreciación o discrecionalidad a la administración pues, en ese caso, la decisión no podrá ser invalidada, en principio, por su contenido, el cual puede ser libremente determinado por la administración, sino que necesariamente la corrección de la actuación tendrá que ser vista a la luz de los principios y garantías procedimentales, como es el caso del debido proceso y la razonabilidad²⁷⁰”.

²⁶⁹ Guerreño, Juan Manuel, “La Administración Pública en el Nuevo Régimen Constitucional”, Revista de Administración Pública, Volumen 5, Ministerio de Administración Pública, República Dominicana, agosto 2011, pág. 146.

²⁷⁰ Jorge Prats, Eduardo, “La Administración Pública en el Nuevo Régimen Constitucional”, Revista de Administración Pública, Volumen 5, Ministerio de Administración Pública, República Dominicana, agosto 2011, pág. 18.

La Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, en el Ordenamiento Jurídico de la República Dominicana, a partir de la Ley No. 358-05
Manuel Alfredo Rivera Peguero

El procedimiento administrativo, por tanto, es al mismo tiempo garantía de una buena administración y garantía de los derechos e intereses de los ciudadanos. De ahí que el procedimiento administrativo no es un fin en sí mismo, sino que tiene un rol eminentemente instrumental.

La potestad sancionadora de la administración pública o de los órganos estatales, constituye la facultad legal de carácter coactivo o disciplinario que ejercen las dependencias y entidades del Poder Ejecutivo, estatal y municipal para castigar las conductas contrarias al ordenamiento jurídico. “Esta potestad se fundamenta en el Principio de Legalidad, mediante el cual los actos administrativos que se relacionan con la contratación, manejo y disposición de los bienes y servicios del sector público, se encuentran sometidos a las leyes y las sanciones administrativas. Se plantea que solo podrán imponerse cuando estas hayan sido previstas en una norma expresa, de modo que, la administración no puede sancionar sin que esta conducta haya sido tipificada como ilícita en una ley. La misma norma jurídica establece los lineamientos que deben seguirse y las formalidades propias para cada tipo de sanción administrativa²⁷¹”.

A los fines de mostrar la potestad sancionadora de Pro Consumidor, se procederá al análisis de la siguiente sentencia, la cual es producto de un recurso contencioso administrativo, interpuesto por la sociedad comercial Propanos y Derivados, S. A., (PROPAGAS), contra Pro Consumidor, en atención a esta haberla condenado, mediante resolución, por la violación a los artículos 105, literal C, numerales 3 y 4, 109, literal C, y 112, literal B, de la Ley No. 358-08, y en consecuencia, le impuso a la recurrente una multa de cien (100) salarios mínimos del sector público, por haberse comprobado alteración metrológica en los medidores de gas propano. En tal virtud el Tribunal Superior

²⁷¹ De los Santos, Natanael, “Potestad sancionadora del ente regulador de protección al consumidor”, impresión Amigo del Hogar, Santo Domingo, República Dominicana, abril 2013, pág. 39.

La Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, en el Ordenamiento Jurídico de la República Dominicana, a partir de la Ley No. 358-05
Manuel Alfredo Rivera Peguero

Administrativo, fallo de la siguiente manera: “*PRIMERO: DECLARA inadmisibile el Recurso Contencioso Administrativo, incoado por la sociedad comercial PROPANOS Y DERIVADOS, S. A., (PROPAGAS), en fecha veintitrés (23) del mes de marzo del año dos mil doce (2012), contra la Resolución No. 060-2012, de fecha 14 de febrero de 2012, dictada por la directora ejecutiva del Instituto Nacional de Protección de los Derechos del Consumidor (PROCONSUMIDOR), por los motivos expuestos. SEGUNDO: ORDENA, la comunicación de la presente sentencia por secretaría, a la parte recurrente, sociedad comercial PROPANOS Y DERIVADOS, S. A., (PROPAGAS), a la parte recurrida Instituto Nacional de Protección de los Derechos del Consumidor (PROCONSUMIDOR), y al Procurador General Administrativo. PROPANOS Y DERIVADOS, S. A., (PROPAGAS)*²⁷²”.

En la especie, al analizar la sentencia que precede nos damos cuenta que el tribunal tomo en cuenta la regla que fijan los artículos 1 y 4 de la Ley No. 1494, que Instituye la Jurisdicción Contenciosa Administrativa, que dispone que los actos administrativos no pueden ser impugnado de manera directa ante la jurisdicción contenciosa administrativa, sino con posterioridad a la reclamación jerárquica dentro de la administración exigida por el legislador. En ese sentido no hubo documentación que demostrara lo contrario, virtud por la cual se declaró inadmisibile el dicho recurso contencioso. En la actualidad no es necesario atacar el acto administrativo mediante el recurso jerárquico, sino que se puede acudir directamente al Tribunal Contencioso Administrativo, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 51, de la Ley No. 107-13, sobre derechos y deberes de las personas en relación con la Administración Pública: Carácter optativo²⁷³ de los recursos administrativos. Los

²⁷² Sentencia No. 108-2014, de fecha 24 de marzo, año 2014. Primera Sala, Tribunal Superior Administrativo, Santo Domingo, Distrito Nacional, Republica Dominicana.

²⁷³ La normativa protectora de los derechos de los consumidores es una herramienta muy importante, pero muchas veces insuficiente para que la tutela de la parte débil en la relación contractual sea efectiva. Los sistemas tradicionales de responsabilidad civil se tornan ineficaces (porque muchas veces no permiten lograr el objetivo buscado) e ineficientes (dado el alto costo individual que significa para los consumidores transitar

La Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, en el Ordenamiento Jurídico de la República Dominicana, a partir de la Ley No. 358-05
Manuel Alfredo Rivera Peguero

recursos administrativos tendrán carácter optativo para las personas que podrán interponerlos o acudir directamente a la vía contenciosa administrativa. La elección de la vía jurisdiccional hará perder la administrativa, pero la interposición del recurso administrativo no impedirá desistir del mismo en cualquier estado a fin de promover la vía contenciosa, ni impedirá que se interponga el recurso contencioso administrativo una vez resuelto el recurso administrativo o transcurrido el plazo para decidir. En ese momento era obligatorio, por lo que el fallo estuvo fundado en derecho.

“La tutela administrativa se puede definir como la potestad de control dada por el ordenamiento jurídico a un órgano, con carácter limitativo y restrictivo, para controlar el ejercicio de las funciones o competencias descentralizadas asignadas a ese órgano. Tiene como función velar tanto por la legalidad, como por la oportunidad de la actuación del ente tutelado. Aunque la Ley No. 358-05 fue aprobada antes de la constitución del 2010, probablemente esta sea una de las pocas leyes dominicanas que no amerita una readecuación urgente porque está en consonancia con los mandatos constitucionales fundamentales que se establecen en ella. Una de las razones por la que la ley resulto moderna y actualizada para su tiempo, fue el hecho de haber sido una de las ultimas en las materias de las aprobadas en el hemisferio, lo que permitió al legislador dominicano aprender de las debilidades de las ya puestas en vigencia en otras naciones. Esta misma normativa en su artículo número 117²⁷⁴ y siguiente, dispone que un procedimiento

todos los caminos necesarios para lograr el acabado reconocimiento de su derecho) frente a determinado tipo de daños producidos en el marco de las relaciones de consumo (...). Peralta Mariscal, Leopoldo, “Los danos punitivos, una nueva y efectiva herramienta de protección al consumidor”, 17 diciembre, 2014. Véase en: <https://hayderecho.com/2014/12/17/los-danos-punitivos-una-nueva-y-efectiva-herramienta-de-proteccion-al-consumidor/>

²⁷⁴ La Dirección Ejecutiva de Pro Consumidor será la entidad competente para iniciar, de oficio o a denuncia de parte, la investigación por infracciones a la presente ley y/o disposiciones dictadas en o para su ejecución. Párrafo I. En caso de denuncia, la Dirección Ejecutiva de Pro Consumidor tendrá un plazo de cinco (5) días hábiles para pronunciarse sobre la procedencia o no de la acción administrativa. Si no procede,

La Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, en el Ordenamiento Jurídico de la República Dominicana, a partir de la Ley No. 358-05
Manuel Alfredo Rivera Peguero

administrativo a cargo de la Dirección Ejecutiva de Pro Consumidor pueda ser iniciado de oficio o por denuncia de parte para proteger y garantizar los derechos de los consumidores o usuarios²⁷⁵”.

Es oportuno mencionar que la Constitución dominicana de 2010, al referirse a las funciones de la Suprema Corte de Justicia, establece que “Corresponde exclusivamente a la Suprema Corte de Justicia, sin perjuicio de las demás atribuciones que le confiere la ley: Conocer en única instancia de las causas penales seguidas al Presidente y al Vicepresidente de la República; Conocer de los recursos de casación de conformidad con la ley; Conocer, en último recurso, de las causas cuyo conocimiento en primera instancia sea competencia de las cortes de apelación y sus equivalentes²⁷⁶.”

“Si la Carta Magna se refiere a “conocer”, como potestad otorgada a la Suprema Corte de Justicia para tomar decisiones y juzgar sobre ese particular, y de igual modo lo hace el Código Penal Dominicano en su artículo 42, entonces es evidente que el uso del concepto “conocer”, en el artículo 23 de la Ley No. 358-05, provee competencia a Pro Consumidor para actuar en el ámbito administrativo con poderes y facultades de tipos sancionatorias. Es por eso que en el artículo 31 Inciso J) establece que tiene facultad para:

rechazará el caso por improcedencia, insuficiencia o inexistencia de pruebas. Si procede llamará a conciliación, siguiendo el procedimiento previsto en los artículos 124 al 130 de la presente ley. Si no hay acuerdo entre las partes tendrá cinco (5) días hábiles adicionales para pronunciarse sobre el caso, mediante resolución motivada, en la cual impondrá la sanción administrativa que correspondan a la decisión. La decisión de la Dirección Ejecutiva de Pro Consumidor será notificada a las partes en un plazo no mayor de quince (15) días contados desde la fecha de su emisión. Párrafo II. Si la denuncia fuera declarada improcedente o si las partes o una de ellas no está conforme con la decisión resultante del proceso administrativo, la o las parte(s) en desacuerdo podrá(n) solicitar su reconsideración al Director Ejecutivo.

²⁷⁵ De los Santos, Natanael, “Potestad sancionadora del ente regulador de protección al consumidor”, impresión Amigo del Hogar, Santo Domingo, República Dominicana, abril 2013, pág. 90.

²⁷⁶ Constitución de la República Dominicana, proclamada el 26 de enero del año 2010, artículo 154.

La Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, en el Ordenamiento Jurídico de la República Dominicana, a partir de la Ley No. 358-05
Manuel Alfredo Rivera Peguero

“Dictar resoluciones relativas a la aplicación de esta ley en caso de infracciones y violaciones que deban ser conocidas y resueltas, en primera instancia a su nivel de competencia²⁷⁷”.

Desde otra óptica el “procedimiento administrativo tiene tres fases: conciliación, sanción o multa, y la parte contenciosa jurisdiccional por ante el juez. La figura del Ministro-juez, es bien conocida por el derecho administrativo dominicano, toda vez que el artículo 1 de la Ley 1494-47, mejor conocida como Código Procesal Administrativo, que data del 1947, la contempla en su parte in fine de artículo 1, y ahora posee rango constitucional, pues el numeral 1 del artículo 165 de la Constitución, lo ha previsto casi con la misma redacción que lo hace la Ley No. 1494-47²⁷⁸”.

Analizando lo antes dicho sobre la cuestión de que si Pro Consumidor, tiene o no, facultad sancionadora, la Segunda Sala del Tribunal Superior Administrativo el día 29 de mayo del 2013, evacuo la Sentencia No. 183-2013, mediante la cual entre otras cosas expresa “quedando demostrado con lo expuesto de manera precedente, que la Resolución No. 284-2012 de fecha 16 del mes de julio de 2012, rendida por el Instituto Nacional de los Derechos del Consumidor y suscrita por la licenciada Altagracia Paulino Ureña, directora ejecutiva, como decisión administrativa, constituye una violación al principio de tutela judicial efectiva y debido proceso al arrogarse Pro Consumidor facultades jurisdiccionales propias de los tribunales de justicia”.

²⁷⁷ De los Santos, Natanael, “Potestad sancionadora del ente regulador de protección al consumidor”, impresión Amigo del Hogar, Santo Domingo, República Dominicana, abril 2013, pág. 101.

²⁷⁸ La Hoz, David, La Multa Administrativa. Periódico Listín Diario, Economía y Negocio. Santo Domingo, República Dominicana. 2012. pág. 5D.

La Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, en el Ordenamiento Jurídico de la República Dominicana, a partir de la Ley No. 358-05
Manuel Alfredo Rivera Peguero

En tal sentido dicha sentencia anulo la Resolución No. 284-2012, dada por Pro Consumidor, donde impone una multa de cien salarios mínimos del sector público a la empresa Propagas. Sentencia esta, que fue recurrida por, Pro Consumidor ante la Suprema Corte de Justicia, a lo que en fecha, 29 de enero del 2014, la Tercera Sala de lo Laboral, Tierras, Contencioso Administrativo y Contencioso Tributario, falló a favor de Pro Consumidor estableciendo “pues es a través de la facultad sancionadora de que esta investida la administración, que la misma puede cumplir sus fines constitucionales, garantizando la protección de los derechos fundamentales del consumidor, la seguridad de la población y el bienestar general”.

A estos fines, la presidencia²⁷⁹ del TSA, se avoco a conocer la solicitud interpuesta por Propanos y Derivados, S. A., (PROPAGAS), tendente a ordenar la suspensión provisional de la Resolución No. 064-2012, de fecha catorce (14) de febrero del año dos mil doce (2012), dictada por la Dirección Ejecutiva del Instituto Nacional de Protección de los Derechos del Consumidor, mediante la que declara que PROPAGAS ha violado los artículos 105 literal c), numerales 3 y 4; 109 literal c); y 112 literal c) de la Ley No. 358-05, y, en consecuencia, se impone a la exponente una multa de cincuenta (50) salarios mínimos del sector público. En este sentido, la Presidencia del Tribunal Superior Administrativo fallo: *“PRIMERO: DECLARA buena y válida en cuanto a la forma la presente solicitud de adopción de medida cautelar, lanzada por la sociedad comercial PROPANOS Y DERIVADOS, S. A., (PROPAGAS), en contra del INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR (PRO-CONSUMIDOR), respecto de la Resolución D. E. No. 064-2012, de fecha 14 de febrero de 2012, dictada por la Dirección Ejecutiva de dicha institución, por cumplir los requerimientos de Ley.*

²⁷⁹ véase para el caso de las medidas cautelares que son facultativas de la Presidencia del Tribunal Superior Administrativo (como lo son los referimientos en materia civil para la presidencia civil).

La Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, en el Ordenamiento Jurídico de la República Dominicana, a partir de la Ley No. 358-05
Manuel Alfredo Rivera Peguero

SEGUNDO: En cuanto al fondo, RECHAZA la misma, por los motivos esgrimidos en el cuerpo motivacional de la presente decisión²⁸⁰”.

A mi juicio los motivos que tuvo el tribunal fueron los correctos, ya que fallo de este modo bajo la premisa de que la recurrente no ha demostrado que concurran las condiciones requeridas para la adopción de la medida cautelar solicitada, pues los elementos probatorios no manifiestan la existencia de un riesgo para el cumplimiento de la sentencia que eventualmente rendirá el tribunal apoderado del recurso contencioso administrativo interpuesto en contra del referido acto administrativo; de igual modo, no se demostró la apariencia de buen derecho, segundo requisito para la adopción de la misma, pues la actuación cuyo levantamiento se procura en apariencia se encuentra apegada a los principios rectores de las actuaciones de la Administración Pública. En adición, tampoco fueron depositados los elementos que le permitieran presumir al tribunal que el interés general pudiera quedar comprometido.

Visto el artículo 43 de la presente Ley No. 358-05, en lo que respecta a la parte que dice “la violación de esta prohibición será sancionada por la Dirección Ejecutiva de Pro Consumidor”, esto así, indica un mandato cuando el legislador dice “será”, y a la vez le otorga la competencia exclusiva a Pro Consumidor cuando dice sancionada por la Dirección Ejecutiva de Pro Consumidor”, extendiéndose el alcance del presente artículo a “la incautación de los productos, multa y reparación de daños”, razones estas que dejan claramente que el espíritu del legislador está comprometido con la competencia sancionadora de Pro Consumidor, no habla de que Pro Consumidor únicamente levante un acta de infracción al momento de la violación, sino, que le autoriza y manda a “la incautación” y la imposición de “multa”, ocasionados al consumidor, sin perjuicio de otras

²⁸⁰ Presidencia del Tribunal Superior Administrativo, República Dominicana, Santo Domingo, Distrito Nacional, Sentencia No.58-2014, de fecha 24 de agosto, año 2014.

La Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, en el Ordenamiento Jurídico de la República Dominicana, a partir de la Ley No. 358-05
Manuel Alfredo Rivera Peguero

acciones que conforme a la ley puedan ejercerse”. “En definitiva, se sostiene que la sanción administrativa es una especie de acto administrativo desfavorable, aunque sujeto a una serie de garantías en su aplicación, identificándose ontológicamente con las penas, en el marco de una política represiva que delimita el legislador dentro de los límites sustantivos que consagra nuestra Constitución”²⁸¹.

Esto así, deja establecido que el legislador al momento de crear la presente ley busca a su vez otorgar potestad sancionadora a Pro Consumidor, otorgándole la competencia de imponer la multa directamente, previo al debido proceso que conlleva el levantamiento del acta de infracción.

“En principio, esta función le es atribuida únicamente al derecho penal, en estas atenciones parecería claro que: “(...) la responsabilidad penal esta investida de una función de indemnización, es lo que la distingue de la responsabilidad penal que persigue una finalidad social de punición del culpable. Es el derecho penal que tiene la función de penalizar y la función represiva es extraña al sistema de responsabilidad civil (...)”. No obstante, existe una figura, que bien podría llamarse mixta, mediante la cual el derecho civil, en lugar de reparar, se encarga de penalizar hechos considerados reprehensible para disuadir al infractor y al resto de la sociedad de realizar dichas conductas en el futuro. Esta disuasión sirve además como mecanismo de prevención de danos futuros. Nos referimos a los daños punitivos”²⁸².

²⁸¹ Cordero Quinzacara, Eduardo, “Concepto y Naturaleza de las Sanciones Administrativas en la Doctrina y Jurisprudencia Chilena”, Revista de derecho (Coquimbo). Véase en: http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-97532013000100004

²⁸² Tamárez Bruno, Lissette, “Los Daños Punitivos en el Ordenamiento Jurídico Dominicano”, Congreso Responsabilidad Civil: Retos y Tendencias Actuales, Santo Domingo, República Dominicana, 12 y 13 de octubre del 2017, pág. 1. Verificado en fecha 4 de noviembre del 2017. Véase en <https://sites.google.com/enj.org/congresoresponsabilidadcivil/p%C3%A1gina-principal>

La Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, en el Ordenamiento Jurídico de la República Dominicana, a partir de la Ley No. 358-05
Manuel Alfredo Rivera Peguero

Se desprende del análisis al siguiente recurso, que Pro Consumidor, sí tiene potestad sancionadora, cuando la sociedad comercial Orange Dominicana, S. A., en fecha 16 de enero del año 2014, interpuesto un recurso contencioso administrativo, contra del Instituto Nacional de Protección a los Derechos del Consumidor, mediante el cual procura la revocación de la Resolución No. 024-2013, por violación a los artículos 105 literal c numeral 4, literal c, numerales 5 y 7, y 105 literal f, numeral 5 de la Ley No. 358-05, contra la prestadora de telefonía móvil. En tal virtud el tribunal falló: *“PRIMERO: DECLARA bueno y válido, en cuanto a la forma, el recurso contencioso administrativo interpuesto por la razón social ORANGE DOMINICANA, S. A., en contra del INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR (PROCONSUMIDOR), por haber sido depositada de acuerdo a las disposiciones que rigen la materia. SEGUNDO: En cuanto al fondo, RECHAZA, la petición objeto del presente recurso, y en consecuencia, RATIFICA, la Resolución No. 024-2013 de fecha 3 de julio de 2013, dictada por el INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR (PROCONSUMIDOR), por los motivos expuestos en el cuerpo de la sentencia²⁸³”*.

En este caso, desde mi punto de vista, el tribunal tomo como fundamento para fallar, el hecho de que tal como había constatado Pro Consumidor, se configuraban las violaciones a los artículos 105 literal c numeral 4, literal c numerales 5 y 7, y 105 literal f, numeral 5 de la Ley No. 358-05, hecho este demostrado mediante el aludido recurso, lo que dio motivo a la ratificación de referido recurso. Con este fallo me encuentro de acuerdo ya que reconoce la potestad sancionadora de Pro Consumidor, de conformidad a la glosa legal invocada. Nótese como las salas entre sí poseen criterios diferentes en cuanto se refiere a esta potestad sancionadora, pues la Segunda Sala del mismo Tribunal Superior Administrativo, posee el criterio a contrario.

²⁸³ Sentencia No. 405-2016, de fecha 28 de octubre, año 2016. Tercera Sala, Tribunal Superior Administrativo, Santo Domingo, Distrito Nacional, Republica Dominicana.

La Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, en el Ordenamiento Jurídico de la República Dominicana, a partir de la Ley No. 358-05
Manuel Alfredo Rivera Peguero

A propósito de que si Pro Consumidor tiene o no, esa potestad sancionadora, la jurisprudencia dominicana ha hecho constar que “Considerando que de lo establecido en la parte infine del artículo 20 de la Ley sobre Procedimiento de Casación, modificado por la Ley No. 491-08, cuando la casación no deje cosa alguna por juzgar procede la casación sin envío, lo que aplica en la especie dado el hecho de reconocerse que Pro Consumidor es un órgano de la administración pública se deriva que esta institución oficial tiene competencia para imponer sanciones pecuniarias, como efectivamente lo hizo, en consecuencia, recobra todo su imperio la Resolución No. 062-2012 dictada por (Pro Consumidor) en fecha 13 de febrero del 2012. Cuyo dispositivo dice textualmente: Por tales motivos, Falla: *Primero: Casa sin envió la sentencia dictada por la Segunda Sala del Tribunal Superior Administrativo, en fecha 29 de mayo del 2013, cuyo dispositivo se ha copiado en parte anterior del presente fallo; Segundo: Declara que en esta materia no ha lugar a condenaciones en costa*”²⁸⁴

Por lo que a nuestro juicio, con motivo del recurso de casación precedentemente señalado el cual fue interpuesto por Pro Consumidor, contra la sentencia dictada por la Segunda Sala del Tribunal Superior Administrativo, el 29-05-2013, que anulo la Resolución No. 062-2012, de fecha 13 de febrero del año 2012, rendida por Pro Consumidor, por carecer de habilitación legal para sancionar administrativamente, resolución esta que se basaba en la declaratoria de la violación a los artículos 105 literal c, numerales 3 y 4, 109 literal c) y 112 literal b) de la Ley General de Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario No. 358-05, por parte de la Envasadora Rojo Gas, imposición del pago de 100 salarios mínimos del sector público, por concepto de multa a la

²⁸⁴ Sentencia No. 184, de fecha 26 de marzo del año 2014, evacuada por la Tercera Sala de lo Laboral, Tierras, Contencioso Administrativo y Contenciosa Tributario de la Suprema Corte de Justicia de la Republica Dominicana, contra la Sentencia dictada por la Segunda Sala del Tribunal Superior Administrativo en fecha 29 de mayo del 2013.

La Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, en el Ordenamiento Jurídico de la República Dominicana, a partir de la Ley No. 358-05
Manuel Alfredo Rivera Peguero

mencionada envasadora, a razón de RD\$5,117.50 pesos dominicanos, para un total de RD\$511,750.00 pesos dominicanos.

Que por lo anterior y al proceder la Corte de Casación al examen de la sentencia sometida a su consideración, se observa que invoca el artículo 5²⁸⁵ de la Ley No. 358-05, el cual crea el Instituto Nacional de Protección de los Derechos del Consumidor. Del mismo modo invoca el artículo 23²⁸⁶, así como también el artículo 27²⁸⁷, y 28²⁸⁸. En el presente caso, como ya vimos en otra parte de este análisis, se trata de una violación cometida por la Envasadora Rojo Gas donde tenía alterado los medidores de dispensación de gas licuado de petróleo, razón por la cual se le sancionó mediante la Resolución No. 062-2012 de fecha 13 de febrero del año 2012, por parte de Pro Consumidor. Que por esta virtud es que Rojo Gas interpone recurso administrativo ya que sostiene que la mencionada entidad no posee aptitud legal para sancionar administrativamente pues es una atribución de los tribunales, es por tal razón que la Corte de Casación, examina la regularidad de la actuación de Pro Consumidor basándose en la glosa legal contenida en los artículos 23 y 27 siguientes de la

²⁸⁵ Se 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 República Dominicana.

²⁸⁶ La Dirección Ejecutiva de Pro Consumidor es el organismo competente para conocer, por la vía administrativa, los casos de conflictos relativos a esta ley.

²⁸⁷ 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.

²⁸⁸ La Dirección Ejecutiva de Pro Consumidor será responsable además de tomar las medidas de lugar para garantizar los derechos del consumidor en caso de inexactitud de pesos y medidas, deficiencias de calidad y normas técnicas, de los productos y servicios que se ofertan en el mercado, en coordinación con DIGENOR.

La Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, en el Ordenamiento Jurídico de la República Dominicana, a partir de la Ley No. 358-05
Manuel Alfredo Rivera Peguero

Ley No. 358-05, cuyos artículos establecen que esta entidad podrá ejecutar acciones correctivas y las penalizaciones en los casos específicos de inexactitud de pesos y medidas como ocurrió con la Envasadora Rojo Gas. También la corte invoca el artículo 31 literal J) que faculta a dicho órgano a dictar resoluciones con motivo de las infracciones que sean de su competencia, así como el artículo 42 de la referida ley, los cuales le otorgan la competencia a Pro Consumidor de aplicar sanciones administrativas.

En la sentencia objeto de análisis, no se invoca la glosa contenida en el artículo 51²⁸⁹ de la referida ley, lo cual puede inferirse la potestad que tiene para sancionar administrativamente a los infractores de la ley. De igual modo, vemos la ausencia del art. 105²⁹⁰ donde también se evidencia que Pro Consumidor posee autoridad para la aplicación de sanciones administrativas.

Por lo que, en adición a lo anterior ya señalado, la corte analiza el artículo 40 numerales 13 y 17 de la Constitución dominicana, que señala, en síntesis, que nadie puede ser condenado o sancionado por acciones u omisiones que en el momento de producirse no constituyan infracción penal o administrativa. De esta aseveración legal se deriva que solo podrá aplicarse sanción cuando así la ley lo establezca, que lo único a lo que está llamado, el órgano sancionador que nos ocupa, dentro de su competencia y cuando haya comprobado

²⁸⁹ “La Dirección Ejecutiva de Pro Consumidor será competente, de oficio o a denuncia de parte interesada, en los casos de inexactitud del peso y medida de los productos y servicios que se oferten y comercialicen en el mercado, así como en los casos de deficiencia en las condiciones de calidad, normalización técnica o estándares de calidad y servicios de post-venta para adoptar las medidas que sean necesarias a los fines de garantizar los derechos del consumidor o usuario”.

²⁹⁰ “Se considerarán infracciones en materia de defensa de los derechos de los consumidores y usuarios, sin perjuicio de lo que se haya establecido como tal en otras disposiciones legales o en cualquier otro Artículo de esta ley: a) Administrativas: Las acciones u omisiones tipificadas en la presente ley o sus reglamentos”.

La Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, en el Ordenamiento Jurídico de la República Dominicana, a partir de la Ley No. 358-05
Manuel Alfredo Rivera Peguero

la violación a la ley que lo rige, es a la aplicación de sanciones administrativas y no aquellas que impliquen privación de libertad, esta última de la potestad de los tribunales.

Que en síntesis, del análisis de la dicha sentencia vemos que en definitiva el órgano Pro Consumidor es un garante del derecho de los consumidores y usuarios, la cual reposa en la Ley No. 358-05, por lo tal, esta le atribuye la potestad sancionadora en aras de reprimir las violaciones de las que son objeto, lo cual ratifico la Corte de Casación, mediante la sentencia objeto de análisis, definiendo como correcta la aplicación de las sanciones tipificadas en los artículos 112 y siguientes de la Ley No. 358-05, por parte de Pro Consumidor. En definitiva, la jurisprudencia sustentó el criterio de que Pro Consumidor tiene facultad sancionadora al aplicar la ley de derechos del consumidor en su ámbito administrativo económico, lo cual viene a reforzar esta institución en la persecución de las infracciones que son tan constantes en contra de los consumidores dominicanos, razonamientos que comparto en su totalidad porque de ser contrario caeríamos en un estado de indefensión administrativa frente a nuestros suplidores de servicios.

IV. ASPECTOS DE ORDEN GENERAL

4.1 Dos cuestiones de índole legal, el Reglamento No. 236-08 de aplicación a la Ley No.358-05, para la Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, y el ámbito del Reglamento que establece el Sistema de Conciliación y Arbitraje de Consumo

Son dos cuestiones de índole legal que conviven en la práctica de Pro Consumidor tanto la una como la otra. Si tomamos el Reglamento No. 236-08 de Aplicación a la Ley No.358-05, para la Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, podemos

La Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, en el Ordenamiento Jurídico de
la República Dominicana, a partir de la Ley No. 358-05
Manuel Alfredo Rivera Peguero

observar que el mismo es dictado por el entonces Presidente²⁹¹ de la República Dominicana, a diferencia del reglamento que establece el sistema de conciliación y arbitraje de consumo, que es aprobado por el Consejo Directivo de Pro Consumidor. Y esto así, porque el primero es el marco regulatorio de la Ley No.358-05, y el segundo es parte de la estructura organizativa²⁹² que el legislador le confiere a Pro Consumidor a través de la propia Ley No.358-05 en sus artículos 131²⁹³, y el literal b) del artículo 17²⁹⁴.

Esta normativa contentiva en la Ley No.358-05 dispone de un conjunto de medidas cautelares y establece sanciones administrativas. Ya para el año 2010 es que se hace de manera definitiva un instrumento para el ejercicio de la potestad sancionadora de Pro Consumidor, a los fines de poder ser aplicado a los violadores de la Ley No.358-05, dado el aumento e incremento que tuvieron las violaciones a dicha Ley. Por lo que se hizo necesario por parte del Consejo Directivo de Pro Consumidor, elaborar el Reglamento que Establece el Sistema de Conciliación y Arbitraje de Consumo, que es aprobado por el propio Consejo Directivo de Pro Consumidor, con apego al debido proceso establecido

²⁹¹ Presidente Dr. Leonel Fernández Reyna, véase el Artículo 55 de la Constitución de la Republica del año 2008, que le confiere facultades, promulgo el día 30 de mayo del año 2008, el Decreto No. 236-08, que establece el Reglamento para la Aplicación de la Ley General de Protección de los Derechos del Consumidor y Usuario, No. 358-05 del 9 de septiembre del 2005.

²⁹² Resolución No. 11, de fecha 03 de junio del año 2008. Reglamento que Establece el Sistema de Conciliación y Arbitraje de Consumo. Aprobado por el Consejo Directivo del Instituto Nacional de Protección de los Derechos del Consumidor (Pro Consumidor), mediante

²⁹³ El Consejo Directivo de Pro Consumidor emitirá un reglamento para establecer el sistema de arbitraje de consumo disponiendo todo lo relativo a su objeto y alcance, instancias arbitrales, requisitos del convenio arbitral, administración de pruebas, procedimientos y laudo arbitral, así como cualquier otra medida necesaria a la buena organización y funcionamiento del sistema.

²⁹⁴ Funciones Generales del Consejo Directivo de Pro Consumidor: a) Establecer políticas generales para la protección de los derechos del consumidor; b) Dictar las resoluciones pertinentes a las funciones y responsabilidades que le acredita esta ley.

La Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, en el Ordenamiento Jurídico de la República Dominicana, a partir de la Ley No. 358-05
Manuel Alfredo Rivera Peguero

constitucionalmente. Siendo otra medida tomada por el consejo directivo, la de viabilizar ese proceso de aplicación de sanciones mediante un acuerdo institucional suscrito con la Procuraduría General de la República Dominicana, a los fines de garantizar la presencia permanente de un representante del Ministerio Público, para los casos que sean de orden penal, así como para perseguir a los violadores en los casos que atenten contra la salud, la seguridad y la vida de la persona.

Por su parte, el Reglamento No. 236-08 de Aplicación a la Ley No.358-05, para la Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, a través de sus artículos 1²⁹⁵ y 2²⁹⁶, lo que busca establecer son los aspecto primordiales sobre la seguridad de los productos de consumo, para disponer de productos y servicios seguros en las diferentes etapas de la cadena de comercialización. Por otro lado, tenemos que el artículo 17 de la Ley No.358-05 en su literal b), faculta al Consejo Directivo de Pro Consumidor para que dicte las resoluciones necesarias a los fines de poder organizar las funciones del mismo. Igualmente establece en su artículo 142, el procedimiento de la conciliación, como de igual manera establece el artículo 131 de la propia Ley No.358-05, que será Pro Consumidor, a través de su Consejo Directivo que tendrá a cargo la elaboración de un reglamento para el sistema de conciliación, en tal sentido crea el Reglamento del Sistema de Conciliación y Arbitraje de Consumo.

²⁹⁵ Composición. El Instituto Nacional de Protección de los Derechos del Consumidor (Pro Consumidor) quedara integrado por el Consejo Directivo, la Dirección Ejecutiva y las unidades administrativas establecidas y organizadas de conformidad con la ley, los reglamentos y las disposiciones administrativas dictadas al efecto.

²⁹⁶ Objetivo. El presente Reglamento tiene por objeto la implementación de la Ley General de Protección de los Derechos del Consumidor y Usuario, No. 358-05, del 9 de septiembre de 2005, y dispone las medidas administrativas iniciales para dar efectividad a determinadas garantías básicas de protección, defensa, representación y asociación, en beneficio de los consumidores y usuarios, mediante la organización y la efectividad de las normas complementarias y los procedimientos administrativos a lo interno del Instituto Nacional de Protección de los Derechos del Consumidor (Pro Consumidor).

La Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, en el Ordenamiento Jurídico de la República Dominicana, a partir de la Ley No. 358-05
Manuel Alfredo Rivera Peguero

Teniendo como objetivo el Reglamento del Sistema de Conciliación y Arbitraje de Consumo, “el atender y resolver, con carácter vinculante y ejecutorio para ambas partes, las quejas o reclamaciones de los consumidores o usuarios, en relación a sus derechos, sin perjuicio del derecho de las partes a elegir la vía ordinaria ni del Director Ejecutivo de Pro Consumidor de iniciar las acciones correspondientes en caso de violación de disposiciones de interés público²⁹⁷”.

Todo proceso tiene su fase de origen en lo que respecta a la forma de cómo inicia o el procedimiento con la fase o etapa de conciliación como parte de lo que es el debido proceso que debe de seguirle a todo conflicto “Párrafo I: La conciliación debe ser conducida de conformidad con lo dispuesto en el artículo 127 de la Ley No. 358-05. Párrafo II: El apoderamiento puede ser formalizado por cualquier medio habilitado por la Dirección Ejecutiva, incluyendo correo electrónico, por la vía telefónica, carta o de forma presencial por ante la ventanilla establecida a esos fines. Párrafo III: En caso de que la solicitud de conciliación sea realizada de común acuerdo entre las partes, las mismas podrán someterse al procedimiento establecido en el presente reglamento y escoger el nombre de un agente conciliador de los contenidos en la lista que debe mantener la Dirección Ejecutiva. Podrán también diferir dicha elección al sorteo que realice la Dirección Ejecutiva. Párrafo IV: Si la solicitud es realizada por una parte, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a dicha solicitud, la Dirección Ejecutiva notificará a ambas partes por escrito y si es a la solicitante, podrá hacerlo por escrito o por la misma vía en que realizó dicho apoderamiento, con indicación del inicio del proceso, así como el día, lugar y hora de la conciliación. Entre la audiencia de conciliación y la fecha de notificación deberá mediar un plazo de por lo menos cinco (5) días en que las partes podrán ponerse de acuerdo

²⁹⁷ Resolución No. 11, de fecha 03 de junio del año 2008. Reglamento que Establece el Sistema de Conciliación y Arbitraje de Consumo. Aprobado por el Consejo Directivo del Instituto Nacional de Protección de los Derechos del Consumidor (Pro Consumidor), artículo 2.

La Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, en el Ordenamiento Jurídico de la República Dominicana, a partir de la Ley No. 358-05
Manuel Alfredo Rivera Peguero

en designar un agente conciliador. Párrafo V: En caso de que no sea una conciliación en que las partes hayan elegido al agente conciliador de común acuerdo, dentro de los dos (2) días anteriores a la fecha establecida para la audiencia, la Dirección Ejecutiva designará un agente conciliador, mediante sorteo entre los agentes. Dicho sorteo se realizará según el método u orden que asigne la Dirección Ejecutiva²⁹⁸.

Dando a entender todo lo antes mencionado, que el espíritu del arbitraje de consumo, lo que busca, es el establecimiento de un mecanismo alternativo a la justicia ordinaria, para la solución de los conflictos que envuelven a las partes, “para los cuales ya han sido creadas con arreglo a la ley, otros mecanismos administrativos especializados para la solución de tales conflictos. En caso de que estos mecanismos no existan, las partes podrán someterse por ante la jurisdicción arbitral de consumo²⁹⁹”. “Es necesario, pues simplificar el acceso de los consumidores afectados a los tribunales por medio de la creación de todo un nuevo procedimiento, que tome en cuenta, no solo a los consumidores aislados sino también a las asociaciones de consumidores, cuando se trate de un asunto que beneficie a una gran colectividad de los mismos”³⁰⁰.

²⁹⁸ Resolución No. 11, de fecha 03 de junio del año 2008. Reglamento que Establece el Sistema de Conciliación y Arbitraje de Consumo. Aprobado por el Consejo Directivo del Instituto Nacional de Protección de los Derechos del Consumidor (Pro Consumidor), artículo 4.

²⁹⁹ Resolución No. 11, de fecha 03 de junio del año 2008. Reglamento que Establece el Sistema de Conciliación y Arbitraje de Consumo. Aprobado por el Consejo Directivo del Instituto Nacional de Protección de los Derechos del Consumidor (Pro Consumidor), artículo 8.

³⁰⁰ Mena, Elizabeth, “Estudio Comparativo del Derecho del Consumidor en Varias Legislaciones, y Situación Actual en la República Dominicana” PUCMM, DER 95-005, Santo Domingo, D.N., 1995, pág. Conclusiones iii.

4.2 Sobre las Directrices de las Naciones Unidas para la Protección del Consumidor o Usuario

Los gobiernos a través de las directrices han asumido obligaciones y compromisos para la protección de los derechos del consumidor, teniendo como “objetivos los intereses y las necesidades de los consumidores de todos los países, y particularmente de los países en desarrollo, reconociendo que los consumidores afrontan a menudo desequilibrios en cuanto a capacidad económica, nivel de educación y poder de negociación³⁰¹”. Estableciendo una serie de principios propios como razón de su proclamación, donde entre otros de sus principios generales, están los que corresponde a los gobiernos “a formular, o mantener una política enérgica de protección del consumidor, donde cada gobierno debe establecer sus propias prioridades para la protección de los consumidores, según las circunstancias económicas, sociales y ecológicas del país y las necesidades de su población y teniendo presentes los costos y los beneficios que entrañan las medidas que se propongan³⁰²”.

Una vez abordado los objetivos y mencionados algunos de los principios generales sobre las directrices, lo que nos corresponde es tratar las misma de manera directa por su razón de ser. Sin separarnos que de lo que se trata es de una serie de normas y reglas que los gobiernos han consensuado para que sean aplicables tanto a los bienes y servicios producidos en los distintos países signatarios, como para los bienes y servicios importados. En tal sentido nos permitimos establecer o a aclarar que las directrices en su interés de un manejo adecuado y regulado de los bienes y servicios, en modo alguno se puedan ver o

³⁰¹ Directrices de las Naciones Unidas para la Protección del Consumidor. En su versión ampliada de 1999. Nueva York, 2003. Numeral 1. Traducido al español.

³⁰² Directrices de las Naciones Unidas para la Protección del Consumidor. En su versión ampliada de 1999. Nueva York, 2003. Numeral 2. Traducido al español.

La Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, en el Ordenamiento Jurídico de la República Dominicana, a partir de la Ley No. 358-05
Manuel Alfredo Rivera Peguero

utilizar como barreras, cuando existe una política de apertura de mercados global para el comercio internacional.

En cuanto al renglón o división no por separación si no por tratarse de un aspecto específico, tenemos que las directrices abarcan los siguientes aspectos de la seguridad física, cuando establece que “Se deben adoptar medidas adecuadas para garantizar que los artículos producidos por los fabricantes sean inocuos para el uso al que se destinan y para el normalmente previsible. Los responsables de introducir los artículos en el mercado, en particular los proveedores, exportadores, importadores, minoristas y similares, en lo que sigue denominados “distribuidores” deben velar por que, mientras están a su cuidado, esos artículos no pierdan su inocuidad debido a manipulación o almacenamiento inadecuados. Se deben facilitar a los consumidores instrucciones sobre el uso adecuado de los artículos e información sobre los riesgos que entraña el uso al que se destinan o el normalmente previsible. Dentro de lo posible, la información de vital importancia sobre cuestiones de seguridad debe comunicarse a los consumidores mediante símbolos comprensibles internacionalmente³⁰³”.

Otra de las directrices nos habla sobre los aspectos de la promoción y protección de los intereses económicos, siendo esto un parámetro para lo que es el tema de nuestro trabajo de investigación toda vez que de lo que trata es del beneficio máximo que deben de tener los consumidores o usuarios en relación al precio que pagan por un bien o servicio. Dejando claramente que la existencia de un marco legal o norma jurídica debe de ser una condición única para la protección efectiva a dichos intereses contra las malas prácticas o políticas desleales por algunos marchantes del mercado. Siendo un punto específico dentro de las directrices el que “los gobiernos deben elaborar, reforzar o mantener, según proceda,

³⁰³ Directrices de las Naciones Unidas para la Protección del Consumidor. En su versión ampliada de 1999. Nueva York, 2003. Numeral 12. Traducido al español.

La Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, en el Ordenamiento Jurídico de
la República Dominicana, a partir de la Ley No. 358-05
Manuel Alfredo Rivera Peguero

medidas relativas al control de las prácticas comerciales restrictivas y otras de tipo abusivo que puedan perjudicar a los consumidores, así como medios para hacer efectivas esas medidas. Al respecto, los gobiernos deben guiarse por su adhesión al conjunto de principios y normas equitativos convenidos multilateralmente para el control de las prácticas comerciales restrictivas, aprobado por la asamblea general en su Resolución 35/63, de 5 de diciembre de 1980³⁰⁴”.

Al observar las Directrices de las Naciones Unidas, y la forma de cómo está configurado el contenido de las mismas, es claro que existe una relación muy estrecha con lo que son los capítulos de la propia Ley No.358-05, en cada uno de sus títulos. Al hablar sobre las normas para la seguridad y calidad de los servicios y bienes de consumo, tenemos que “los gobiernos deberán, según proceda, formular o promover la formulación y aplicación, en los planos nacional e internacional, de normas, voluntarias o de otra índole, de seguridad y calidad de los bienes y servicios y dar a dichas normas la publicidad apropiada. Las normas y reglamentaciones nacionales relativas a la seguridad y calidad de los productos deberán revisarse de tanto en tanto para cerciorarse de que, en lo posible, se ajusten a normas internacionales de aceptación general³⁰⁵”.

“Sistema de distribución de servicios y bienes de consumo esenciales, adoptar o mantener políticas para asegurar la distribución eficiente de bienes y servicios a los consumidores, cuando proceda, deberán estudiarse políticas especiales para asegurar la distribución de bienes y servicios absolutamente esenciales cuando dicha distribución se vea amenazada, como podría ocurrir, sobre todo, en el caso de las zonas rurales. Tales

³⁰⁴ Directrices de las Naciones Unidas para la Protección del Consumidor. En su versión ampliada de 1999. Nueva York, 2003. Numeral 17. Traducido al español.

³⁰⁵ Directrices de las Naciones Unidas para la Protección del Consumidor. En su versión ampliada de 1999. Nueva York, 2003. Numeral 28. Traducido al español.

La Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, en el Ordenamiento Jurídico de la República Dominicana, a partir de la Ley No. 358-05
Manuel Alfredo Rivera Peguero

políticas podrían incluir la prestación de asistencia para la creación de instalaciones apropiadas de almacenamiento y venta al por menor en los centros rurales, la estimulación del auto valimiento del consumidor y el perfeccionamiento del control de las condiciones en que se suministran los bienes y servicios esenciales en las zonas rurales”³⁰⁶, esto es a los fines de que los gobiernos fomenten políticas de cooperativismo para los consumidores y usuarios como para las organizaciones no gubernamentales que en principio de nuestra investigación abordamos.

Aunque es una directriz independiente, las medidas que permiten a los consumidores obtener compensación, habla por sí mismo su título, “los gobiernos deben establecer o mantener medidas jurídicas o administrativas para permitir que los consumidores o, en su caso, las organizaciones competentes obtengan compensación mediante procedimientos oficiales o extraoficiales que sean rápidos, justos, poco costosos y asequibles. Al establecerse tales procedimientos deben tenerse especialmente en cuenta las necesidades de los consumidores de bajos ingresos³⁰⁷”. Parece ser que de lo que trata es de la política social que deben de presentar los gobiernos con respecto a los consumidores o usuarios, si la enfocamos dentro del marco de lo que son los intereses económicos por su propia naturaleza. En ese mismo orden y bajo el amplio parecido que adopto la Ley No. 358-05, tenemos que las Directrices de las Naciones Unidas para la Protección de los Derechos del Consumidor, además de las ya antes mencionadas también se pueden enumerar las que abarcan programas para educación e información, promoción de modalidades sostenibles de consumo, medidas relativas a esferas concretas, sobre los productos farmacéuticos y todo lo relativo a la cooperación internacional.

³⁰⁶ Directrices de las Naciones Unidas para la Protección del Consumidor. En su versión ampliada de 1999. Nueva York, 2003. Numeral 31. Literal a. Traducido al español.

³⁰⁷ Directrices de las Naciones Unidas para la Protección del Consumidor. En su versión ampliada de 1999. Nueva York, 2003. Numeral 32. Traducido al español.

4.3 ¿Es necesaria la aplicación de la Ley No. 166-12, que Crea el Sistema Dominicano para la Calidad?

“El Derecho Marcario ha tomado un gran auge en las últimas décadas debido a la creciente necesidad de los comerciantes y productores de salvaguardar en el ámbito legal sus intereses por medio a la protección a los signos que identifican a sus productos y servicios”³⁰⁸. Una ley o reglamento que no pueda ser aplicada, no tiene sentido más que para quienes va dirigida o contra el que va dirigida, la ley no solo debe de ser enunciativa sino aplicativa para la sociedad, deben de ser sencillas, mientras más sencillas son mejores, porque el interés debe de ser que la sociedad comprenda su alcance con respecto al espíritu del legislador al momento de su creación y sanción. “El titular de la marca puede efectuar acciones que consciente o inconscientes, pueden llegar a perjudicar los derechos de los consumidores y por ende el interés público de estos, acciones como la publicidad engañosa, falta de información por parte del titular de la marca del consumidor (.....)”³⁰⁹.

Siempre será necesaria y de carácter imperativo la aplicación de una norma o ley, dado su espíritu para el porvenir en la regulación de las sociedades, o por el simple hecho para el caso que nos ocupa, sobre los intereses económicos del consumidor o usuario en una economía global, como fruto de las aperturas que han sufrido los distintos mercados. “Es por esta razón que el legislador ha respondido ante dicha necesidad y ha establecido un conjunto de normas y prerrogativas que se encuentran descritas en nuestro país en la Ley

³⁰⁸ Cedeño Quezada, José Antonio, “Protección al Derecho del Consumidor Desde la Perspectiva del Derecho Marcario”, PUCMM, DER 10-065, Santo Domingo, 2010. pág. Introdutora.

³⁰⁹ Cedeño Quezada, José Antonio, “Protección al Derecho del Consumidor Desde la Perspectiva del Derecho Marcario”, PUCMM, DER 10-065, Santo Domingo, 2010. pág. Introdutora. pág. 3.

La Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, en el Ordenamiento Jurídico de la República Dominicana, a partir de la Ley No. 358-05
Manuel Alfredo Rivera Peguero

No. 20-00 sobre Propiedad Industrial, con el fin de tutelar estos bienes intangibles”³¹⁰. Apertura esta, que viene siendo empujada cada día más por las exigencias de los mercados, y para el caso de la República Dominicana que es parte del DR CAFTA³¹¹ al igual que las demás sociedades de consumo debemos regirnos por normas. Normas estas donde el estado debe de ser el garante de su cumplimiento a través de los distintos instrumentos de aplicación que se crean a dichos fines, con la visión de que las leyes no deben de ser estáticas, no deben de ser eternas, deben de cambiar como cambian las sociedades porque es para ella que se dictan.

Siendo así las cosas, “la presente ley tiene como propósitos fundamentales, definir, establecer y regular el Sistema Dominicano para la Calidad, en lo adelante “SIDOCAL”, como la infraestructura nacional encargada de las actividades relacionadas directamente con el desarrollo y la demostración de la calidad, entre ellas la normalización, metrología, inspección y ensayo, certificación y acreditación, todas estructuradas de forma lógica y sujetas a una determinada jerarquía técnica y competencias institucionales. La creación e integración del Consejo Dominicano para la Calidad, en lo adelante “CODOCA”, entidad que ejercerá la máxima representación y coordinación del SIDOCAL. Crea y organiza, de conformidad con las normas y directrices internacionales, las funciones técnicas del

³¹⁰ Cedeño Quezada, José Antonio, “Protección al Derecho del Consumidor Desde la Perspectiva del Derecho Marcario”, PUCMM, DER 10-065, Santo Domingo, 2010. pág. Introdutora.

³¹¹ Conocido por sus siglas en inglés como Dominican Republic Central America Free Trade Agreement. Que traducido al español quiere decir, Tratado de Libre Comercio entre [República Dominicana Centroamérica](#) y [Estados Unidos de América](#). Es un acuerdo comercial para la creación de una [zona de libre comercio](#) entre los países signatarios. Con la finalidad de eliminar las barreras arancelarias, movimientos aduaneros leales, establecer el origen de los productos y establecer las reglas internas para el tráfico de [mercancías](#). Tiene como rol legislar los aspectos relativos a producción higiénica y protección al medio ambiente, sobre los derechos de propiedad intelectual e inversión pública y privada, así como de establecer toda la legislación laboral en los países miembros, además de especifica los mecanismos para dirimir [controversias](#) y establecer normativas de mutuo acuerdo.

La Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, en el Ordenamiento Jurídico de la República Dominicana, a partir de la Ley No. 358-05
Manuel Alfredo Rivera Peguero

SIDOCAL en el marco de las competencias de dos instituciones: el Instituto Dominicano para la Calidad (INDOCAL) y el Organismo Dominicano para la Acreditación (ODAC)³¹²”. “En nuestro país refiriéndose a la República Dominicana la Ley 20-00, establece varios mandatos destinados a proteger a los consumidores de una forma accesoria de la protección de la marca en si en las que podemos encontrar la inadmisibilidad de las marcas para constituir signos engañosos también las marcas que son inadmisibles por ser confusamente similares a otras”³¹³.

El Estado en la búsqueda de mayores controles y una mejor oferta para la calidad de los productos crea la Ley No. 358-05, que establece el Instituto Nacional de Protección de los Derechos del Consumidor, y su Decreto No. 236-08, que establece el reglamento para su aplicación, derogando por vía de consecuencia la Ley No. 13-63, de fecha 27 de abril del 1963, sobre la creación de la Dirección General de Control de Precios. Cuando se dicta la Ley No. 166-12, que crea el Sistema Dominicano de Calidad (SIDOCAL), la misma sustituye la Dirección General de Normas y Sistema de Calidad (DIGENOR). “Al igual que en nuestro país, en otro país como Argentina se está dando la situación que la oficina de marcas en muchos casos ha denegado la concesión aun cuando el titular de la marca, facultado para interponer oposición no ejerce su derecho solo con el fin de proteger los intereses de los consumidores”³¹⁴.

Siendo la Ley No. 166-12 que crea el Sistema Dominicano para la Calidad (SIDOCAL) como un instrumento que viene a reforzar las facultades de Pro Consumidor,

³¹² Ley No. 166-12, Sistema Dominicano para la Calidad (SIDOCAL), artículo No.1.

³¹³ Cedeño Quezada, José Antonio, “Protección al Derecho del Consumidor Desde la Perspectiva del Derecho Marcario”, PUCMM, DER 10-065, Santo Domingo, 2010, pág. 14.

³¹⁴ Cedeño Quezada, José Antonio, “Protección al Derecho del Consumidor Desde la Perspectiva del Derecho Marcario”, PUCMM, DER 10-065, Santo Domingo, 2010, pág. 15.

La Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, en el Ordenamiento Jurídico de la República Dominicana, a partir de la Ley No. 358-05
Manuel Alfredo Rivera Peguero

para sancionar a los violadores de ley de protección de los derechos de los consumidores. Todas estas transformaciones demuestran la necesidad de que las leyes deben de ajustarse a las exigencias del mercado, para producir hay que saber que demanda el mercado, porque de producir lo que el mercado no demanda, entonces no se está produciendo para comercializar. “En la mayoría de las decisiones en las que se trata de este tema de la calidad de los productos, se asienta el principio general de que el titular de la marca que engaña al público rebajando la calidad del producto correspondiente a su marca no puede accionar cuando violenten su marca”³¹⁵.

El fin es regular los mismos, y si el mercado avanza, igualmente deben de avanzar las leyes que lo regulan, porque de no existir políticas públicas serias por parte del Estado para la protección del consumidor o usuario, independientemente se cumplan o no, por parte de los que están llamados a darles fiel cumplimiento, hoy no tendríamos un mercado global interconectado con otros. “Esta ley es aplicable a todas las personas o entidades con personalidad jurídica, públicas o privadas, que participen directa o indirectamente en la producción, transporte y comercialización de bienes y servicios, así como en las actividades descritas en el artículo no. 1, del acápite a, de la presente ley”³¹⁶.

El Instituto Dominicano para la Calidad, como autoridad nacional tiene entre sus responsabilidades técnicas, las de certificar que las embazadoras de agua potable están aptas para el consumo humano, en otro orden también certifican las estaciones de combustibles en cuanto a la calidad y medida de sus productos. “El INDOCAL es la autoridad nacional responsable de la normalización y de la metrología científica, industrial

³¹⁵ Cedeño Quezada, José Antonio, “Protección al Derecho del Consumidor Desde la Perspectiva del Derecho Marcario”, PUCMM, DER 10-065, Santo Domingo, 2010, pág. 21.

³¹⁶ Ley No. 166-12, Sistema Dominicano para la Calidad (SIDOCAL), artículo No.5, párrafo.

La Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, en el Ordenamiento Jurídico de la República Dominicana, a partir de la Ley No. 358-05
Manuel Alfredo Rivera Peguero

y química, así como de las operaciones técnicas propias de la metrología legal o reglamentaria³¹⁷”. “Refiriéndose a Bertone, en su obra “Derechos de Marcas”, dice que el consumidor adquiere un producto de acuerdo a la calidad que esté presente, esta calidad permitirá al fabricante obtener un precio superior por los artículos distinguidos por esta marca y dará a esta su valor”³¹⁸.

El Instituto Dominicano de la Calidad, antes llamado Dirección General de Normas y Sistema de Calidad (DIGENOR), le da la facultad a Pro Consumidor en cuanto a la supervisión en los supermercados o tiendas de alimentos, en todo lo relativo al etiquetado y vencimiento de los productos. Quedando a cargo del INDOCAL la tarea primordial en la normalizar de los procesos de producción y certificación de calidad. “En virtud de que el INDOCAL es el organismo oficial de normalización de la República Dominicana, corresponde a él ofrecer todo tipo de apoyo a los ministerios en el proceso de elaboración de sus reglamentos técnicos, con la finalidad de elevar su calidad técnica y conformidad internacional para que los mismos respondan realmente a los objetivos legítimos del Estado y no generen obstáculos técnicos al comercio³¹⁹”.

“La falta de información, es decir la falta de educación al público consumidor sobre sus derechos en materia marcaria, sería una de las causales de porque los consumidores no ejercen estas prerrogativas que la ley de marcas establece”³²⁰. Pero no solo debemos ver el

³¹⁷ Ley No. 166-12, Sistema Dominicano para la Calidad (SIDOCAL), artículo No.39.

³¹⁸ Cedeño Quezada, José Antonio, “Protección al Derecho del Consumidor Desde la Perspectiva del Derecho Marcario”, PUCMM, DER 10-065, Santo Domingo, 2010, pág. 48.

³¹⁹ Ley No. 166-12, Sistema Dominicano para la Calidad (SIDOCAL), artículo No.39, párrafo I.

³²⁰ Cedeño Quezada, José Antonio, “Protección al Derecho del Consumidor Desde la Perspectiva del Derecho Marcario”, PUCMM, DER 10-065, Santo Domingo, 2010, pág. 62.

La Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, en el Ordenamiento Jurídico de la República Dominicana, a partir de la Ley No. 358-05
Manuel Alfredo Rivera Peguero

aspecto local de producción, también es responsabilidad del Instituto Dominicano de la Calidad, en el marco internacional, regular y normalizar ante la Dirección General de Aduanas, sobre la calidad y el tecnicismo de los productos tanto para su exportación como para la importación. “El INDOCAL desarrollará la competencia técnica como organismo de certificación mediante su acreditación por un organismo competente y reconocido en la materia. En este sentido, será un organismo de certificación para productos, servicios, sistemas, personas, procesos e instalaciones, cuando los mismos estén sujetos a reglamentos técnicos³²¹”.

Haciendo un paralelo, podemos decir que la ley o reglamento del etiquetado que existe en todo el mundo, tiene normas que son de carácter obligatorio para su comercialización, su incumplimiento es penalizado, sin importar que sean productos dirigidos al consumo estatal, todo lo que compre el Estado debe de ser certificado, anteriormente el Estado era el primero en violentar los controles de calidad, hoy día como consecuencia de la apertura comercial internacional que han sufrido los mercados, el Estado es el primero que da la señal de que se está regulando y adecuando a las exigencias normativas propias del mercado. “Cualquier otra función o competencia que guarde correspondencia con las normas, las directrices, los procedimientos, las guías y prácticas internacionales seguidos en la formulación y adopción de normas, cumpliendo de manera estricta con el Código de Buenas Prácticas para la Elaboración, Adopción y Aplicación de Normas de la OMC³²², o cualquier otro documento similar que pudiera sustituirle³²³”.

³²¹ Ley No. 166-12, Sistema Dominicano para la Calidad (SIDOCAL), artículo No.46.

³²² Organización Mundial del Comercio que tiene como rol fundamental regular las normas que rigen el comercio entre los países signatario que participan en el comercio mundial de bienes y servicios, tanto para la exportación como la importación.

³²³ Ley No. 166-12, Sistema Dominicano para la Calidad (SIDOCAL), artículo No.45, literal F.

La Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, en el Ordenamiento Jurídico de la República Dominicana, a partir de la Ley No. 358-05
Manuel Alfredo Rivera Peguero

En síntesis, la Ley No. 166-12, publicada el 13 de julio de 2012, que crea el Sistema Dominicano de Calidad (SIDOCAL), es la ley propiamente dicha, que a su vez crea el Instituto Dominicano para la Calidad (SIDOCAL). Al mismo tiempo atribuye nuevas funciones a Pro-Consumidor, entre ellas vigilancia, inspección y aplicación de sanciones a aquellos negocios que vulneren la calidad de productos, bienes o servicios. Por cuanto la presente ley coloca al país en una posición ventajosa para enfrentar con éxito los desafíos del libre comercio y la globalización, siendo el mayor beneficiado el consumidor o usuario por los mecanismos institucionales y las exigencias que demanda la presente ley en temas de salud, seguridad, medioambiente, garantizando la inocuidad de productos, procesos, sistemas e instalaciones internacional, y de las mediciones nacionales. Además sirve de apoyo a los entes reguladores estatales para el cumplimiento eficiente de sus funciones de vigilancia, en virtud a lo que establece en su artículo 92³²⁴.

4.4 Impacto de la Ley No. 42-08 sobre Libre Competencia, frente a un mercado global

Al remontarnos en un análisis al tema anterior, es evidente la relación entre la aplicación de la Ley No. 166-12, que crea el Sistema Dominicano para la Calidad, y la Ley No. 42-08, General de Defensa a la Competencia, dado que la presente “normativa reconoce el derecho constitucional a la libre empresa, comercio e industria, compatible con la eficiencia económica, la competencia efectiva y la buena fe comercial. En tal sentido, este ordenamiento es de observación general y de orden público en todo el territorio nacional y aplicable a todas las áreas de la actividad económica, quedando en consecuencia, todos los agentes económicos sujetos a sus disposiciones, en la forma prevista por el

³²⁴ “Sobre las Compras Públicas, establece que con las compras y las adquisiciones de bienes y servicios de los organismos del sector público, incluyendo a las entidades autónomas y descentralizadas, se deberá demostrar la calidad de dichos bienes y servicios, mediante la obtención de los correspondientes certificados de conformidad nacionales o extranjeros, emitidos por una entidad certificadora formalmente acreditada.”

La Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, en el Ordenamiento Jurídico de la República Dominicana, a partir de la Ley No. 358-05
Manuel Alfredo Rivera Peguero

presente ordenamiento; esto es, de manera principal para todos los agentes económicos y de manera supletoria, para los agentes económicos regulados por leyes sectoriales que contengan disposiciones en materia de competencia³²⁵". Por lo que he de entenderse, que la ley de competencia es para manejar los intereses entre grupos, y la ley de protección al consumidor o usuario, es para dirimir los intereses del público en general.

Sobre el derecho más favorable al consumidor expone el Dr. Velázquez en su tesis doctoral lo siguiente: "Esta es la mayor novedad que plantea el Proyecto Convención en comparación con otros instrumentos legislativos en los que se ha inspirado como el Convenio de Roma de 1980 o el UCC. Al margen de la limitación del ejercicio de la autonomía de la voluntad de las partes por la vía de la aplicación de las normas imperativas del Estado del domicilio del consumidor, el Proyecto Convención establece un límite anterior: el Derecho establecido en el contrato se aplicará siempre que sea más favorable al consumidor. De esta manera, si previamente habíamos anunciado la sustitución de los contratos por meras cláusulas de adhesión y la inexistencia de acuerdo de voluntades en sentido literal, para la práctica totalidad de los contratos de consumidores online, ahora, con este límite a la autonomía de la voluntad, podemos afirmar que –desde el otro extremo, el del consumidor- llegamos al mismo resultado formal: la desaparición de la autonomía de la voluntad en la elección de ley aplicable".³²⁶

Anteriormente habíamos expuesto las ventajas del Derecho más favorable para el consumidor, ahora debemos conocer cómo debe determinarse ese derecho de acuerdo al razonamiento del Dr. Velázquez, "sería seleccionar aquel ordenamiento que favoreciera al

³²⁵ Ley 42-08, General de Defensa a la Competencia, artículo No. 2.

³²⁶ Velázquez Gardeta, Juan Manuel, "La Protección al Consumidor Online en el Derecho Internacional Privado Interamericano, Análisis sistemático de las propuestas presentadas para la CIDIP VII", Donostia-San Sebastián, 2008, págs. 245-246.

La Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, en el Ordenamiento Jurídico de la República Dominicana, a partir de la Ley No. 358-05
Manuel Alfredo Rivera Peguero

consumidor frente a otros ordenamientos en presencia. Es decir, de entre los ordenamientos conectados con el contrato aquel que estableciera una regulación más ventajosa al consumidor en los aspectos concretos de los que deriven las diferencias (si el Derecho demanda- aplicará la normativa más favorable a los intereses del consumidor. designado aplicable en el contrato es el del Estado de la sede del proveedor que establece que no puede haber devoluciones de bienes pasado un plazo de quince días frente al del domicilio del consumidor que amplía ese plazo al doble, y es en esa cuestión en la que se suscita la controversia-, cualquier tribunal de un Estado parte en la Convención declararía aplicable este último en lugar de la “elección” que hayan hecho las partes). Al hilo de esta respuesta de partida, la primera duda de índole práctica se manifiesta en el momento de la identificación de las normas de un determinado ordenamiento para extraer las normas más favorables al consumidor y cotejarlas con las de otro ordenamiento. Al ser comparadas dos regulaciones nacionales, puede que ninguna sea netamente más favorable al consumidor que la otra. Esto -además de la dificultad práctica que entraña- puede suceder porque la controversia sea múltiple y no se pueda singularizar la comparación en un sólo aspecto (plazo de devolución, gastos de envío por cuenta de quién, errores en el anuncio del precio achacables al consumidor o al vendedor, calidad del producto, etc.), con lo que es más difícil decidir cuál es el Derecho más favorable al consumidor. Si esto sucede, la previsión del art. 7.4 (“...solamente una ley estatal o derecho de un estado”) nos evita situarnos ante la difícil tesitura de decidir si podemos regular cada una de las cuestiones controvertidas por un Derecho nacional diferente, es decir si cabría aplicar la (técnica del *dépeçage*)³²⁷. Finalmente, podríamos preguntarnos si esta cláusula de la ley más favorable al consumidor

³²⁷ Velázquez Gardeta, Juan Manuel, expresa que el *dépeçage*, es un concepto que proviene del derecho francés, y consiste en aplicar una ley a cada parte del contrato. Por ejemplo: una a las cuestiones de forma, otra a la capacidad de los intervinientes, otra a la determinación de si una cláusula es abusiva o no... En lugar de regular todo el contrato por una ley según el casos.

La Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, en el Ordenamiento Jurídico de la República Dominicana, a partir de la Ley No. 358-05
Manuel Alfredo Rivera Peguero

es aplicable a cualquiera de las materias incluidas dentro del ámbito de la ley aplicable al contrato”.³²⁸

Quedando demostrado que la Ley No. 166-12, que crea el Sistema Dominicano para la Calidad, es un catalizador de garantías competitivas a través del buen funcionamiento de sus actividades en la normalización, metrología, reglamentación técnica, inspección, acreditación y certificación de los bienes y servicios para la protección judicial de los derechos del consumidor o usuario dentro de un mercado global en la República Dominicana, a partir de la Ley No. 358-05, dado el fortalecimiento de la capacidad competitiva y normativa de las empresas nacionales. El 16 de enero de 2008, fue promulgada la Ley No. 42-08, General de Defensa a la Competencia, siendo aplicable “a todos los agentes económicos, sean éstos personas físicas o jurídicas, sean de derecho público o privado, con o sin fines de lucro, nacionales o extranjeras, que realicen actividades económicas en el territorio nacional³²⁹”.

Esto es, a los fines de elevar la seguridad jurídica³³⁰ y el fortalecimiento³³¹ del Estado para el desarrollo de las políticas de competencia como clave de la institucionalidad

³²⁸ Velázquez Gardeta, Juan Manuel, “La Protección al Consumidor Online en el Derecho Internacional Privado Interamericano, Análisis sistemático de las propuestas presentadas para la CIDIP VII”, Donostia-San Sebastián, 2008, págs. 252-253.

³²⁹ Ley 42-08, General de Defensa a la Competencia, artículo No. 3.

³³⁰ Ley 42-08, General de Defensa a la Competencia, artículo No. 4, literal e. Libre Competencia: Es la posibilidad de acceder a los mercados, a ofertar bienes y servicios, dada la inexistencia de barreras artificiales creadas al ingreso de potenciales competidores.

³³¹ Ley 42-08, General de Defensa a la Competencia, artículo No. 4, literal f. Mercado Relevante: El ramo de la actividad económica y la zona geográfica correspondiente, definida de forma que abarque todos los bienes o servicios sustituibles, y todos los competidores inmediatos, a los que el consumidor podría acudir a corto plazo si una restricción o abuso diera lugar a un aumento significativo de los precios.

La Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, en el Ordenamiento Jurídico de la República Dominicana, a partir de la Ley No. 358-05
Manuel Alfredo Rivera Peguero

para la defensa del bienestar de los consumidores y usuarios, promoviendo la cultura de la competencia como antítesis a la prácticas anticompetitivas que han prevalecido “quedan prohibidas las prácticas, los actos, convenios y acuerdos entre agentes económicos competidores, sean éstos expuestos o tácitos, escritos o verbales, que tengan por objeto o que produzcan o puedan producir el efecto de imponer injustificadamente barreras en el mercado³³²”. Estableciendo las garantías para un clima de negocios eficiente para la economía dominicana, lo cual hace más atractivo los mercados de productos y servicios, dejando claramente establecido su carácter de orden público.

Es preciso recordar, que a raíz del DR CAFTA, surgieron a través de los medios de comunicación y la opinión pública en general, una serie de críticas de carácter político y económico, abriendo un amplio debate acerca del balance entre las ventajas y desventajas que aportaría la aplicación de dicho tratado, por lo que en lo que respecta el abuso de la posición dominante la Ley de Defensa a la Competencia establece, “quedan prohibidas las conductas que constituyan abusos de la posición dominante de agentes económicos en un mercado relevante susceptibles de crear barreras injustificadas a terceros³³³”. Por citar un ejemplo durante el periodo de año 2012, tenemos el mercado de las bebidas gaseosas, donde los representantes de los refrescos Coca Cola y agua Dasani en el país, denuncian ante las autoridades de industria y comercio, que se encuentran en una franca competencia desleal por parte de la industria San Miguel, que es quien produce los refrescos Kola Real, en el país. Y de lo que realmente se trata, es de qué industrias San Miguel está compitiendo con buena calidad y mejores precios que los productos tradicionales, provocando que el consumidor o usuario ingrese al mercado de estos por calidad y mejores precios.

³³² Ley 42-08, General de Defensa a la Competencia, artículo No. 5.

³³³ Ley 42-08, General de Defensa a la Competencia, artículo No. 6.

La Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, en el Ordenamiento Jurídico de la República Dominicana, a partir de la Ley No. 358-05
Manuel Alfredo Rivera Peguero

Se incluyen dentro de los abusos de posición dominante por citar una de los preceptos de la referida ley la siguiente conducta “la negativa a vender o proporcionar, a determinado agente económico, bienes y servicios que de manera usual y normal se encuentren disponibles o estén ofrecidos a terceros; y cuando no existan, en el mercado relevante, proveedores alternativos disponibles y que deseen vender en condiciones normales. Se exceptúan aquellas acciones de negativa a negociar, por parte del agente económico, cuando exista incumplimiento de obligaciones contractuales por parte del cliente o potencial cliente, o que el historial comercial del cliente o potencial cliente demuestre un alto índice de devoluciones o mercancías dañadas, o falta de pago, o cualquier otra razón comercial similar³³⁴”.

Siendo la República Dominicana signataria de la OMC, y visto el DR CAFTA, tuvo legislar a través de la Ley No. 42-08, sobre las “acciones contra las conductas de competencia desleal. La aplicación de las disposiciones relativas a las conductas previstas en esta sección no podrá condicionarse a la existencia de una relación de competencia entre el sujeto activo y el sujeto pasivo del acto de competencia desleal. En caso de infracción a las normas de competencia desleal establecidas en esta sección los afectados podrán acudir directamente por ante los juzgados de primera instancia del domicilio del demandado, actuando en sus atribuciones civiles y comerciales, sin necesidad de agotar la vía administrativa y en ejercicio de las acciones establecidas en el artículo 55 de la presente ley. En ese mismo orden, hacemos referencia al caso antes mencionado donde los representantes de los refrescos Coca Cola y agua Dasani, denuncian que se encuentran en una franca competencia desleal por parte de la industria San Miguel, que es quien produce

³³⁴ Ley 42-08, General de Defensa a la Competencia, artículo No. 4, literal e.

La Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, en el Ordenamiento Jurídico de la República Dominicana, a partir de la Ley No. 358-05
Manuel Alfredo Rivera Peguero

los refrescos Kola Real. Siendo la realidad de que industria San Miguel se ha acogido a la Ley No. 28-01³³⁵

Sin embargo, si los afectados decidieren iniciar el respectivo procedimiento administrativo, de conformidad con las disposiciones de esta ley, no podrán demandar el resarcimiento de los daños y perjuicios que hubieren podido sufrir como consecuencia de prácticas prohibidas, sino hasta después que la resolución definitiva del Consejo Directivo de la Comisión Nacional de Defensa de la Competencia haya sido emitida³³⁶. Como forma de comercio romper las barreras comerciales, y adecuarse a las normas y controles de calidad que pudieran certificar, la calidad de sus productos en una libre competencia. Es decir, si los productos cumplen con todos los parámetros y normas, pueden entrar a nuestro al mercado, ofreciéndoles al consumidor mayor poder de decisión en el producto a consumir.

“Esta desigualdad jurídica no es solo consecuencia de la economía, sino que encuentra sustento además en la falta de información acerca de los productos los derechos que le asisten a quien se ve constreñido a contratar para conseguir el producto que necesita”³³⁷. Hoy los consumidores y usuarios necesitan precio y calidad, razón por lo que la competencia obliga a establecer normas de calidad más competitiva para beneficio de estos, donde la figura del capitalismo como un sistema de economía cambiante para la producción y consumo de bienes y servicios, obliga a que los sectores productivos que

³³⁵ Esta es la ley sobre incentivos fronterizos, que concede exenciones a las industrias que se van a realizar sus operaciones de producción en la línea fronteriza, a los fines de dinamizar la economía de la zona, con oportunidades de empleos dada la mano de obra más baja.

³³⁶ Ley 42-08, General de Defensa a la Competencia, artículo No. 12.

³³⁷ Feliz Turbi, Midoris, “Los Derechos del Consumidor en la República Dominicana en Virtud de la Ley No.358-05”, Universidad O&M, T-005342. Santo Domingo, D.N., año 2007, página 3.

La Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, en el Ordenamiento Jurídico de
la República Dominicana, a partir de la Ley No. 358-05
Manuel Alfredo Rivera Peguero

participan en el mercado compitan por una mejor calidad. Aunque el Estado como ente regulador se mantenga al margen de la oferta y la demanda de bienes y servicios como producto de la apertura comercial y la eliminación de barreras, debe de permitir el libre comercio sin presentar trabas o ser parte de la competencia por los mecanismos que tiene bajo su control. A tales fines el Presidente de la República Dominicana, Lic. Danilo Medina, ordenó a todas las instituciones públicas a que las compras y contrataciones que deben de efectuar a las micros, pequeñas y medianas empresas, sean solo de bienes y servicios de origen nacional.

Por lo que no es menos cierto, que existen sectores que siempre deberán de ser administrados por el Estado, por ser de competencia para la seguridad nacional del mismo, y en ese orden, es que el Estado nunca deberá perder su competencia de ente regulador, como lo demanda el capitalismo. Graficando lo antes mencionado podemos mencionar como ejemplo, el caso de un matadero de ganado que comercialice en el mercado carnes no acta para el consumo humano, la pregunta sería: ¿El Estado tendría que permitirlo en razón del libre comercio?, ¡claro que no puede permitirlo! es su razón de ser la de la protección al consumidor, por eso debe de ser un ente regulador a través de sus instituciones.

“La siguiente cuestión general derivaría del alcance de la expresión “consumo internacional” y de la posición de los consumidores online en ese ámbito. Queda fuera de toda duda que Internet es una de las vías más directas y fáciles de acceso al consumo internacional para proveedores y consumidores. Partiendo de la tradicional consideración del balance de fuerza entre consumidor y proveedor.....)”³³⁸. La competencia obliga a los Estados a que revisen su estructura jurídica, estableciendo normas de calidad más

³³⁸ Velázquez Gardeta, Juan Manuel, “La Protección al Consumidor Online en el Derecho Internacional Privado Interamericano, Análisis sistemático de las propuestas presentadas para la CIDIP VII”, Donostia-San Sebastián, 2008, pág. 39.

La Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, en el Ordenamiento Jurídico de la República Dominicana, a partir de la Ley No. 358-05
Manuel Alfredo Rivera Peguero

competitiva para beneficio de los consumidores, por lo tanto es buena y necesaria la inversión extranjera, pero siempre regulada por el Estado en lo relativo a la explotación del consumidor en un franco abandono por no interferir en la comercialización de los productos que forman parte de los acuerdos comerciales y entran al mercado a través del libre comercio como fruto de la apertura comercial y el fenómeno de la globalización³³⁹ al que inducen las grandes cadenas comerciales que se instalan en el país, por lo que en modo alguno el Estado debe de aislarse de dichos procesos. Para tales fines se le coloca al consumidor o usuario las herramientas necesarias para la solución de los conflictos que puedan surgir.

“Para la investigación, prevención, control y sanción de los actos prohibidos por la presente ley, la Dirección Ejecutiva actuará, de oficio o a petición de parte con interés legítimo, de conformidad con el presente procedimiento y lo que se establezca en la reglamentación complementaria. Toda denuncia o investigación de oficio de las conductas prohibidas por esta ley tendrá carácter público. Párrafo: Cualquier persona con interés legítimo puede formular una instancia motivada ante la Dirección Ejecutiva, la que iniciará expediente cuando se observen indicios racionales, basados en los principios y normas de la presente ley, que sustancien la existencia de la denuncia³⁴⁰”. Sin detrimento de la presente ley, las acciones por actos de competencia desleal, pueden dirigirse directamente por la vía judicial ordinaria, sin necesidad de agotar previamente la administrativa.

³³⁹ El proceso de globalización económica impide que el consumidor pueda defenderse individualmente: se precisa la acción conjunta de los consumidores a través de sus asociaciones. Ruiz González, José Gabriel, “Las asociaciones de consumidores como instrumentos de defensa de los consumidores y usuarios”, enero 2010, pág. 5. Véase en: <http://www.um.es/aulasenor/saavedrafajardo/apuntes/doc/asociacionesconsumidores.pdf>

³⁴⁰ Ley 42-08, General de Defensa a la Competencia, artículo No. 36.

Un elemento que merece ser observado, es el precio final que se les cargan a los bienes y servicios, y que posteriormente son traspasados a consumidores y usuarios dada la cadena que se desarrollan en la distribución de los mismos para la colocación de los productos en el mercado. Siendo la pregunta de interés, debe de existir un precio real entre la producción o elaboración del producto y el consumidor final, otras serian el precio de producción, pagos de impuestos, margen de ganancias, siendo estos indicadores un parámetro para establecer si son estos los que hacen que los precios sean especulativos para el consumidor final. La pregunta radica en qué hacen o deberían hacer las autoridades.

4.5 ¿Los usuarios o consumidores dominicanos, están sometidos al libre comercio de los mercados, a un monopolio de las grandes franquicias o simplemente a las culturas extranjeras?

La respuesta está en un solo día transculturización³⁴¹, donde convergen todos y cada uno de los elementos mencionados en el título, ¿cuál es ese día?, es un día impuesto por las grandes cadenas comerciales en los países que han sido tocado por el fenómeno de la globalización. Día éste, que es un asunto cultural para los Estados Unidos de Norteamérica, pero que a través de la transculturación³⁴² el capitalismo lo ha posicionado³⁴³ en la mente

³⁴¹ La Real Academia de la Lengua Española, establece en su edición actual, que “Transculturación” se define como la recepción por un pueblo o grupo social de formas de cultura procedentes de otro, que sustituyen de modo más o menos completo a las propias.

³⁴² “La transculturación junto a la migración, no solo han sido causa de quiebras económicas de los Estados como se ha concebido fuertemente-, sino que han contribuido grandemente con el fortalecimiento de las economías de países subdesarrollados, como ha sucedido con la República Dominicana durante los siglos XIX, XX y de principio del XXI. Se puede citar la migración italiana hacia República Dominicana, la cual en los momentos actuales es fuente de riqueza y de empleos directos e indirectos en el país, así como sostén del producto interno bruto. De ahí que, por su importancia conviene citar íntegramente la investigación titulada “La influencia italiana en la economía dominicana”, en el contexto siguiente: “Los italianos han sido parte de la sociedad dominicana desde la llegada de los primeros inmigrantes comenzando en la primera mitad del siglo XIX hasta principios del siglo XX. Durante ese periodo comienzan aparecer en el país la mayoría de los

La Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, en el Ordenamiento Jurídico de
la República Dominicana, a partir de la Ley No. 358-05
Manuel Alfredo Rivera Peguero

apellidos italianos como Pezzoti, Pugliese, Russo, Longo, Porcella, Campagna, Schiffino, Oliva, Capobianco, Caputo, Demorizi, Bonelly entre otros. La mayoría se asentaron en Puerto Plata, Santo Domingo y Santiago de los Caballeros. Desde un principio, los italianos y sus descendientes han tenido un gran impacto en el desarrollo socio-económico de la República Dominicana. Ejemplos de ello son Domingo Russo Cinoy su hermano Alessandro, quienes fundaron la primera farmacia de Bona. Giuseppe Russo Cinoy fue pionero de la energía eléctrica en Puerto Plata, La Vega y Moca; también mantuvo abiertos de por vida los únicos cines de La Vega, además de fundar el Club Rotario de esa ciudad. Arturo Pellerano Alfau, dominicano de ascendencia italiana, funda en 1889 el Listín Diario, el periódico más respetado y tradicional del país. En 1954 Aniballe Bonarelli funda el restaurante italiano más tradicional del país y que aun existe en el malecón de Santo Domingo, Restaurante Vesubio. Así existen muchas otras historias de familias italo-dominicanas que han aportado de forma significativa en el desarrollo de nuestro terruño caribeño. No obstante, quizás no existe una historia más espectacular como la de Juan Bautista Vicini. Emigró a la República Dominicana en el siglo XIX a los 12 años de edad con la ropa que tenía encima. Fue atraído debido a un gran amigo que se hizo rico exportando café y lo invitó para que laborara en su empresa. Al principio así fue, pero luego Juan Bautista Vicini logró independizarse al insertarse como inversionista en la industria azucarera, la cual le ha dado grandes rendimientos a esa familia y ha sido el principal propulsor del desarrollo económico y social de la región Este en particular. Su aporte al país fue tan importante, que durante años le proveía crédito al Estado dominicano y en una ocasión los certificados de su empresa eran aceptados en toda la geografía nacional a la par con la moneda nacional. Posteriormente, sus descendientes han aportado recursos para la fundación de varias instituciones de carácter educativo, social y de otras índoles. Los Vicini han sido una de las familias que más han impactado el desarrollo socio-económico del país. Según Marcio Veloz Maggiolo, la cantidad de dominicanos de ascendencia italiana ronda los 300,000 en adición a la existencia de una colonia de italianos equivalente a 25,000 personas; convirtiendo a la comunidad italo-dominicana en la más numerosa en la región del Caribe. Muchos de los miembros de esta comunidad desempeñan roles de suma importancia para la economía del país en casi todas las ramas. Estas son algunas de las empresas creadas por italianos y/o sus descendientes y que en la actualidad son muy importantes para la economía del país: Grupo Bona: Empresa perteneciente a los Bonarelli, una familia con una larga tradición culinaria en el país. La empresa está compuesta por las subsidiarias Pizzarelli, 3Mariachis, Paninoteca y Mustard's; todas son cadenas de restaurantes especializados en la comida italiana, mexicana y/o americana. Grupo Vicini: Perteneciente a la familia del mismo nombre, es uno de los conglomerados empresariales más importantes del país. Posee intereses en varios sectores como la agroindustria, finanzas, turismo, energía, bienes raíces, comunicaciones, entre otras. Grupo Pellerano Nadal: Empresa de gran importancia en el sector automotriz dominicano. Sus subsidiarias Autogermánica, Autobritánica y Autogermana son los distribuidores exclusivos de las marcas BMW, Land Rover, Rover, MG y Mini tanto en República Dominicana como en Puerto Rico. Grupo Omnimedia: Propiedad de los Pellerano, es una de las principales empresas de comunicación en el país. Sus productos mediáticos incluyen a Diario Libre, Diario Libre Metro, Plaza Libre Plaza Libre Norte en el segmento prensa; Mujer Única, Habitat, Estilos, Novias, La Casa y Única a tus 15 en el segmento revistas; diariolibre.com y plazalibre.com en Internet; OnTV, Diario Libre a.m., Informativos Diario Libre, y comerciales por Telecable en televisión. Grupo Puntacana: Empresa en la cual los Rainieri son socios

La Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, en el Ordenamiento Jurídico de la República Dominicana, a partir de la Ley No. 358-05
Manuel Alfredo Rivera Peguero

del consumidor o usuario. Que para el caso de la República Dominicana que lo absorbe todo como modismo, desde el año 2012 ya viene en crecimiento la figura cultural norteamericana del día del Black friday³⁴⁴.

Como consecuencia del crecimiento del capitalismo, se ha ido creando entre otros un nuevo monopolio comercial, el de la industria farmacéutica, otro segmento monopólico para el caso de los bienes y servicios en la República Dominicana, lo es, el de que hoy en día, existen dos o tres grandes familias que manejan la economía nacional a través de unos

fundadores, es de la más importante, admirada y reconocida del sector turístico dominicano. Además de que fue la empresa pionera en desarrollar el afamado polo turístico de Punta Cana. Sus subsidiarias son Puntacana Resort & Club, Tortuga Bay, Aeropuerto Internacional de Punta Cana, y la Fundación Ecológica de Puntacana. Grupo Mercasid: Uno de los conglomerados agroindustriales más grande e importante de la República Dominicana, y los Bonetti son socios de gran importancia en la misma. Cítricos Tropicales, Agua Crystal, Flordom, Agrocítricos, Induspalma Dominicana e Induvecason empresas relacionadas a Mercasid. También son los distribuidores exclusivos de los productos Kimberly-Clark, Kellogg's, Clorox, Solae, Unilever, Pillsbury, Danone, Dos Pinos, Hershey's, Carbonell y Häagen-Dazs. Grupo Ambar: Empresa líder en el sector automotriz dominicano, puertorriqueño, venezolano, de San Martín, Islas Vírgenes Británicas e Islas Vírgenes Estadounidenses. Es propiedad de la familia Barletta. En el mercado dominicano son los distribuidores exclusivos de las marcas Chevrolet, Cadillac, Nissan, Suzuki, Yamaha y Blue Bird en su concesionario de Santo Domingo Motors. Menicucci: Empresa perteneciente a la familia del mismo nombre, radicada en Santiago de los Caballeros y dedicada a la producción y venta de adoquines, cerámicas, porcelánicos, piezas sanitarias, tejas, terrazo, mármol y granito natural. Publicado por Grupo Najri, en fecha 06 de noviembre de 2010, en Economista Dominicano. Consúltese: <http://economistadominicano.wordpress.com/2010/11/06/la-influencia-italiana-en-la-economia-doinicana/>

³⁴³ El posicionamiento es el lugar que ocupa el producto con relación a los competidores dentro de un mercado, tal como lo percibe el grupo correspondiente de clientes, es decir el segmento del mercado meta. El posicionamiento determina como el público percibe el producto y, se diseñan y ponen en práctica estrategias de marketing tendientes a alcanzar la posición deseada en el mercado. Loudon Davit, y Della Bitta Albert, "Comportamiento del Consumidor". McGraw-Hill Interamericana de México, S.A. México, 1997, 1ra edición, pág. 79.

³⁴⁴ El Black friday o viernes negro traducido al español, se celebra en los Estados Unidos de Norteamérica el último viernes que le sigue al "día de acción de gracia", en el mes de noviembre, dando inicio a la temporada navideña, donde las rebajas del comercio abarcan entre un 50% y 75%.

La Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, en el Ordenamiento Jurídico de
la República Dominicana, a partir de la Ley No. 358-05
Manuel Alfredo Rivera Peguero

9³⁴⁵ grandes centros comerciales de ventas masivas, algunos de ellos con nombre diferentes, pero son propiedad de los mismos dueños, adsorbiendo o monopolizando además, la comercialización de los productos, la distribución, el transporte, la seguridad, etc. Vista la doctrina del propio neoliberalismo, donde grupos privados movidos únicamente por el factor del dinero manipulan las cadenas de comercialización, induciendo y posicionándose en los consumidores para dirigirlos a un consumo que en ocasiones no se hace necesario el producto para el mismo consumidor, pero es la obligación que le han creado de satisfacer una necesidad que no tienen.

Equivocado o no, pero a juicio de nuestra interpretación, podemos decir, que la unión de la doctrina neoliberalita con la de la globalización, nos han llevado a ser consumidores habidos y cautivos convirtiéndolos en consumista compulsivo, al extremo de que el día en que un consumidor no puede adquirir un bien o servicio que le han posicionado, crean un estado de infelicidad en él. Con la presencia de las grandes franquicias del mercado internacional que hoy día se han establecido en la República Dominicana, queda demostrado que el consumidor o usuario está sometido al libre comercio de esos mercados, desde el momento en que le crean la necesidad y hasta el momento en que los hacen cautivos de sus marcas. “En cuanto a la importancia del consumidor, es justamente la importancia del usuario en la comercialización de cada país, lo que lleva a su protección, el consumidor es el ente principal en el desarrollo de un país. Por tanto, los gobernadores de los países deben ocuparse de que se emitan legislaciones en

³⁴⁵ No serán mencionados porque no existe ninguna razón para que se les den publicidad, aunque el presente es un trabajo de investigación científica, entendemos que los nombres comerciales de referencia no aportarían nada, que no sea publicitarlos.

La Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, en el Ordenamiento Jurídico de la República Dominicana, a partir de la Ley No. 358-05
Manuel Alfredo Rivera Peguero

defensa de sus derechos de manera que el cliente se sienta respetado y protegido a la hora de consumir un producto en lo que a su calidad se refiere”³⁴⁶

Esto así, porque desde el momento en que el consumidor o usuario tiene un presupuesto específico para una necesidad real, y los efectos del libre comercio le presentan una supuesta ofertas, creando en ellos una necesidad y llevando al usuario o consumidor a creer que en realidad necesitan ese producto, cuando realmente no lo necesitan. Necesidades estas que son creadas a través de las estratégicas del marketing para crear esa necesidad. Concibiéndoles la idea en ocasiones de que los precios están bajos, y esta es una oportunidad para poder adquirir esos productos deseados. “El carácter de orden público de las normas de protección al consumidor se justifica, entre otras, por dos razones fundamentales, a saber: Porque normalmente existe asimetría de poder en la relación consumidor-proveedor. Cotidianamente los consumidores y usuarios contratan con sus proveedores en condiciones de desigualdad”³⁴⁷. En ese sentido, ese presupuesto diseñado y planificado que se tenía para cubrir otras necesidades que en ocasiones eran básicas, ponen en un segundo plano las necesidades que realmente eran primarias. “La imagen de la empresa o institución está constituida por todos los atributos que son difundidos de la misma, estos son captados por el público general quienes se forman una idea, opinión o juicio de esta empresa o institución”³⁴⁸.

³⁴⁶ Feliz Turbi, Midoris, “Los Derechos del Consumidor en la República Dominicana en Virtud de la Ley No.358-05”, Universidad O&M, T-005342. Santo Domingo, D.N., año 2007, página 4.

³⁴⁷ Almonte, Merielin. Periódico Digital Acento. Editora Acento, SAS, 14 de marzo de 2013. Véase en <https://acento.com.do/2013/opinion/208400-la-proteccion-de-los-derechos-del-consumidor-en-republica-dominicana/>

³⁴⁸ Ramírez Montas, Luis Carlos, “Análisis de la Imagen del Instituto de Protección al Consumidor (Pro Consumidor)”, Universidad Católica de Santo Domingo, República Dominicana, diciembre 2013, pág. 10.

La Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, en el Ordenamiento Jurídico de la República Dominicana, a partir de la Ley No. 358-05
Manuel Alfredo Rivera Peguero

Es aquí cuando entran los consumidores con capacidad de compras, atraídos por las estrategias del mercado a través de unas ofertas que en ocasiones son serias, pero que en su mayor parte son desleales, aprovechando el fenómeno de la adopción cultural del Black friday. Por lo que, así como el mercado nacional de la República Dominicana acoge ese día, también lo asumen los consumidores, haciendo suyo ese día como si fuera parte de la cultura dominicana. Por lo demás, las distintas estrategias de precios que son colocadas, como las ofertas promocionales y la publicidad engañosa, pasan todas por desapercibidas, convirtiéndose ese día en parte del proceso de transculturización que viene empujando a los consumidores y usuarios de la República Dominicana, en dirección a los intereses de las grandes franquicias o empresas transnacionales en la celebración del Black friday.

Que es una consecuencia del mercado global al que ha tenido que insertarse la República Dominicana, llegando a entender los consumidores y usuarios dominicanos que realmente necesitan los productos que se les ofertan ese día, cuando en muchas o mayor parte de las ocasiones no lo necesitan. Sobre las estrategias de precios del Black friday en la República, somos de opinión, que los precios que se ofertan ese día no cumplen con la oferta real que le han vendido al consumidor, por diferencia a los Estados Unidos de Norteamérica que por cultura propia le da fiel cumplimiento a lo que ofrece.

En la República Dominicana lo que hacen algunos comercios es que días antes del Black friday elevan los precios para el día del Black friday hacer una supuesta rebaja, cuando la realidad es, que han retornado a su precio reales, con la excepción de las franquicias³⁴⁹ norteamericanas, que tienen la obligación como política comercial de su

³⁴⁹ Una forma de marketing o distribución en la que la casa matriz por costumbre otorga a un individuo o a una compañía relativamente pequeña, el derecho o el privilegio de hacer negocio por una consideración del concesionario en una marca prescrita durante cierto periodo en un sitio especificado. El crecimiento de las franquicias es un fenómeno estrictamente norteamericano. Véase al respecto a: Subhash C. Jain. Marketing Internacional, Thomson, Sexta edición, México, 2002, pág. 378.

La Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, en el Ordenamiento Jurídico de la República Dominicana, a partir de la Ley No. 358-05
Manuel Alfredo Rivera Peguero

matriz que para ese día de Black friday, deberán cumplir con los parámetros establecidos de las prácticas leales del comercio, en cuanto a los precios, publicidad, ofertas y promociones.

A diferencia de las franquicias norteamericanas que tienen como un asunto de política cultural que el día del Black friday, es el día de las oferta, por oposición, a las empresas nacionales dominicanas donde la gran mayoría utilizan ese concepto global para hacer su mejor día de ventas con los productos que están en almacén y que por cambio de temporada, o desperfecto de los mismos no se han podido vender, y ese día lo ofertan por la gran cantidad de consumidores que les visitan, aprovechando el poco tiempo y espacio para probar lo productos, haciéndoles la salvedad de que no hay devolución en los mismos, y si no lo compra uno lo compra el otro.

Es irónico decirlo, pero el Black friday se ha estado celebrando en la República Dominicana sin dinero, donde cientos de personas llegaban esa mañana a los centros comerciales haciendo enormes filas, incluso desde la madrugada del día anterior en espera de que los comercios abrieran sus puertas, para adquirir productos con precios bajos. Podemos decir que, de acuerdo a informaciones extraoficiales suministradas por algunos centros comerciales de manera aleatoria y no estadística³⁵⁰, cada uno registró su mejor día

³⁵⁰ Comunicación DAIP NUM.270/solicitud No.117755. Artículo 4 y en cumplimiento a lo expresado en el artículo 6 de la Ley No. 200-04, de Libre Acceso a la Información Pública, esta Dirección tiene a bien informarle que no será posible cumplir con su requerimiento, ya que, esta administración no cuenta con la información solicitada. No obstante, le recomendamos investigar en las asociaciones que agrupan al sector comercio del país. Cabe destacar, que estas estadísticas fueron publicadas para esa fechas en distintos medios escritos, y radiales y televisivos”. Esta fue la repuesta brindada por la Dirección General de Impuestos Internos de la Republica Dominicana. A fin de que suministraran los datos estadísticos de las ventas registradas en los días de Black friday en República Dominicana para los años 2012, 2013 y 2014.

La Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, en el Ordenamiento Jurídico de la República Dominicana, a partir de la Ley No. 358-05
Manuel Alfredo Rivera Peguero

de ventas. Información ésta, que se brinda de manera informal ya que una vez más, la mediocridad institucional en la República Dominicana para el manejo de la información pública, se hace dueña de la misma.

Donde la fuerza del consumo lo puede todo, basta con ver, que la tasa de inflación acumulada para el mes de noviembre del año 2013, mes de cada año donde el último viernes es que se celebra el Black friday, la tasa era de (3.49%)³⁵¹. A diferencia de la del año 2014 que fue de (2.3%)³⁵². Solo basta con ver como estaba el índice de precio económico con relación a años anteriores, por esas razones nos atrevemos a decir que los consumidores son náufragos de la economía del capitalismo, cuando acuden en masas por la enorme publicidad que se les vende a buscar una necesidad que no necesitan, haciendo suyos el refrán que popularmente se dice “haciendo de tripas corazón”, tomando prestado al vecino, haciendo uso de las tarjetas de créditos, haciendo miles de líos, pero satisfecho con la misión cumplida, sin pensar que existe una tasa de interés informal de hasta un (20%)³⁵³ en la calle, y una formal interbancaria de un (6.78%)³⁵⁴ que fue la del año 2013, a diferencia de la del año 2014 que fue de un (6.61%)³⁵⁵. Visto todo lo antes expuesto, podemos afirmar que tanto los usuarios como los consumidores dominicanos están sometidos a las políticas económicas del libre comercio de los mercados.

³⁵¹ Ver <http://www.bancentral.gov.do/>

³⁵² Ver <http://www.bancentral.gov.do/>

³⁵³ Consulta extraoficial realizada por Alfredo Rivera, para la presente investigación, a prestamistas informales del mercado.

³⁵⁴ Ver <http://www.bancentral.gov.do/>

³⁵⁵ Ver <http://www.bancentral.gov.do/>

TASA DE INFLACIÓN ACUMULADA

MES DE NOVIEMBRE AÑO 2013	MES DE NOVIEMBRE AÑO 2014
Tasa (3.49 %)	Tasa (2.3 %)

TASA DE INTERÉS

AÑO 2013 TASA INFORMAL (20%)	AÑO 2013 TASA FORMAL (6.78%)
AÑO 2014 TASA INFORMAL (20%)	AÑO 2014 TASA FORMAL (6.61%)

V. Conclusiones Capítulo I

1. Esta primera parte como inicio a lo que ha sido el desarrollo del presente tema, nos ha llevado de manera obligatoria a establecer quiénes son los demandantes y quiénes son los demandados, razones éstas que dentro de un mercado global de consumo para el caso de la República Dominicana, es necesario describir tales conceptos, conceptos estos que son los que establecerán el rol, el compromiso y la responsabilidad de las personas físicas como jurídicas frente a los consumidores o usuarios. Mucha confusión ha existido y existe cuando se dice que el demandante es un usuario o es un consumidor. Conceptos estos de consumidor o usuarios y proveedor como la persona natural o jurídica que se ponen al relieve cuando se sienten afectados por sus intereses económicos, en la adquisición de bienes y servicios. Ambos conceptos donde el factor común es la figura del proveedor, que es quien incurre en la vulneración de los derechos que las normas, reglamentos, leyes y tratados le han otorgado al consumidor o usuario. A estos fines, se impuso necesario hacer una descripción jurídica sobre dichos conceptos a nivel de Hispanoamérica en razón de que el tema elegido está delimitado a la República Dominicana.

2. Como ya hemos dicho sobre la calidad jurídica que tienen las figuras del consumidor o usuario, hemos visto que estos no necesariamente actúan de manera individual, igualmente pueden hacerlo de forma colectiva ya que los derechos del consumidor o usuario dentro de los intereses difusos presentan una representación masiva, dado el hecho de que al momento del proveedor vulnerar los derechos del consumidor o usuario, no solo lo hacen de manera particular si no también que afectan toda la colectividad, que ha sido protegida por el legislador al momento de sancionar la Ley No. 358-05, cuyo espíritu ha sido la protección masiva a unos derechos fundamentales que la propia constitución de la República Dominicana le ha otorgado a los consumidores o usuarios para la adquisición de bienes y servicios de calidad, con información objetiva,

La Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, en el Ordenamiento Jurídico de la República Dominicana, a partir de la Ley No. 358-05
Manuel Alfredo Rivera Peguero

veraz y oportuna en el contenido y las características de los mismos. Ahora bien, indistintamente el legislador por un lado protege los derechos del consumidor o usuario, pero por otro lado, consiente brechas a los proveedores de bienes y servicios para la vulneración de dicha ley, vistos y analizados algunos caso que serán observados en un análisis que se efectuará en la Segunda Parte de la presente tesis, sobre los artículos de mayor controversias que presenta la antes enunciada Ley No. 358-05.

En ese mismo orden, las organizaciones de consumidores o usuarios traspasan la responsabilidad unipersonal del consumidor o usuario de un índole particular privado a un índole social de Estado, razones más que suficientes para que estas organizaciones que representan intereses difusos puedan actuar frente a la vulneración cometida por el propio Estado, que dice ser el (guardián de la cosa social) a través de las distintas instituciones que brindan servicios de manera monopólica y un alcance ilimitado. Razones éstas más que suficientes que nos ha llevado a establecer cuál es el rol de estas organizaciones para el caso en que deban de actuar jurídicamente, haciendo suyas la figura del amparo judicial, así como también el papel que desempeñan las Tics como herramienta primordial el fortalecimiento y la capacidad jurídica que las mismas deben de poseer ante el accionar de la vulneración a sus derechos. Por lo que se impuso hacer un análisis jurídico a la sentencia de fecha 27 de mayo del año 2015, que impugna la sentencia no. 355-2012, de la Primera Sala de la Cámara Civil y Comercial de la Corte de Apelación del Distrito Nacional, de fecha 16 de mayo del 2012, la cual fue objeto de un recurso de apelación por parte de Autogermánica AG, C por A., contra la recurrida Solly Rosario Ovalles Rodríguez, la Sala Civil y Comercial de la Suprema Corte de Justicia de la República Dominicana, actuando como Corte de Casación, dicto la sentencia de referencia de fecha 27 de mayo del 2015.

3. Con carácter de obligatoriedad para un mejor entendimiento del presente tema, ha sido necesario desarrollar la dificultad que presentan los consumidores o usuarios de la

La Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, en el Ordenamiento Jurídico de la República Dominicana, a partir de la Ley No. 358-05
Manuel Alfredo Rivera Peguero

República Dominicana, como consecuencia de su cultura ante los reclamos que deban de realizar como consecuencia a la violación de sus derechos. De igual modo se analiza una acción directa de inconstitucionalidad contra el artículo 143 de la Ley General de Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, ante el Tribunal Constitucional de la República Dominicana, el cual evacuó la sentencia TC/0048/13, en virtud de la competencia de la Ley No. 137-11, que lo crea.

4. No con menor interés, ha tenido que salir a relucir el hecho de que el ente (Pro Consumidor) llamado a regular las relaciones entre consumidores o usuarios, con los proveedores de índole privado o estatal, en determinadas ocasiones, creó, la confusión al consumidor o usuario de que éste, por no empoderarse, se sienta ser el victimario de las violaciones a sus propios derechos, como consecuencia de la falta de interés judicial ante los tribunales competentes, convirtiendo al proveedor en la víctima de sus vulneraciones (ver caso de la venta de embutidos “salamis contaminados”). Hechos éstos, que nos llevaron a describir de una forma clara y precisa que tanto el proveedor privado como el estatal, se sientan con la calidad de judicializar una vulneración cometida por ello mismo a la luz de que no pueden ser sometidos judicialmente, porque el ente llamado a regular dichas relaciones (Pro Consumidor) no muestre interés en ver más allá del alcance de un artículo contenido en la ley (nos referimos al artículo 121-Confidencialidad).

5. Al hablar de la competencia de los tribunales, entendemos oportuno establecer dos puntos de análisis, el primero contentivo a la competencia territorial y exclusiva del ámbito de aplicación para la Ley No. 358-05. Y el segundo punto de análisis, sobre la competencia de los tribunales en cuanto a la aplicación de la ley y el domicilio elegido por el consumidor o usuario en las compras y contrataciones de bienes y servicios en el mercado del internet (compras online) el cual será objeto de análisis en la tercera parte de la investigación.

La Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, en el Ordenamiento Jurídico de la República Dominicana, a partir de la Ley No. 358-05
Manuel Alfredo Rivera Peguero

En tal sentido y ante lo antes dicho, en esta primera parte se ha procedido con el análisis contentivo a la competencia territorial y exclusiva del ámbito de aplicación para la legislación dominicana, y el espíritu sancionador de la propia ley. En esta parte hemos analizado nuestro criterio sobre la potestad sancionadora, que la ley le otorga a Pro Consumidor, contrario al criterio de los que se inscriben en decir, que Pro Consumidor no tiene dicha facultad sancionadora para los casos de vulneración de los derechos del consumidor o usuario por parte de proveedores.

6. Por lo que la potestad sancionadora de Pro Consumidor está dada por el legislador a través de la aplicación de la Ley No.358-05, y las leyes adjetivas que la complementan. A esos fines hemos analizado la sentencia no.184, de fecha 26 de marzo del 2014, dictada por la Tercera Sala de lo Laboral, Tierras, Contencioso Administrativo y Contenciosa Tributario de la Suprema Corte de Justicia de la República Dominicana, que establece: Por tales motivos falla: *Primero: Casa sin envío la sentencia dictada por la Segunda Sala del Tribunal Superior Administrativo, en fecha 29 de mayo de 2013, cuyo dispositivo se ha copiado en parte anterior del presente fallo; Segundo: Declara que en esta materia no ha lugar a condenación en costas*". Por lo que a modo práctico y lógico, es entendible que el legislador al momento de sancionar una ley debe de establecer como al efecto se establece, que el ente llamado a regular y a aplicar dicha ley es el mismo al cual se le otorga la facultad para establecer sus reglamentos y aplicación de la misma. Por lo que sería ilógico que la competencia y atribución de Pro Consumidor sea aplicable por otra figura jurídica que no sea esta.

7. Situación ésta, la antes descrita sobre la potestad sancionadora de Pro Consumidor, que de no ser aplicable la competencia y atribución por parte de Pro Consumidor, se estaría incurriendo en el mismo desorden de competencias que en el capítulo siguiente desarrollaremos, cuando ha sido el propio legislador quien ha incurrido

La Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, en el Ordenamiento Jurídico de la República Dominicana, a partir de la Ley No. 358-05
Manuel Alfredo Rivera Peguero

en la falta de atribuir a otra entidades estatales funciones que le son propias a la Ley No.358-05. Estas entidades a las que hacemos referencia están jugando el mismo rol con el que se crea a Pro Consumidor, tales como la Oficina de Protección al Consumidor de Electricidad (PROTECOM), el Instituto Nacional de las Telecomunicaciones (INDOTEL), la Superintendencia de Bancos, que tiene el llamado departamento de (PROUSUARIO), y la Superintendencia de Salud y Riesgos Laborales (SISALRIL).

8. Dos cuestiones de índole legal tienen relevancia. La primera donde hemos tratado los elementos de mayor relevancia que inciden en el Reglamento No. 236-08, que es el reglamento de aplicación para la Ley No. 358-05, y el segundo, es el ámbito de aplicación del reglamento que establece todo lo relativo al “Sistema de Conciliación y Arbitraje de Consumo”. En ese sentido hemos enfocado la parte técnica de como la Ley No. 358-05 debe de regirse, bajo el amparo de las normas legales que conforman el “espíritu del legislador” con respecto a las normas de aplicación de la ley, cuando construye la estructura jurídica que dará protección a los derechos del consumidor o usuario.

9. En ese orden de ideas en éste capítulo se ha establecido la ambigüedad existente entre la propia ley de protección a los derechos del consumidor o usuario, y la falta de institucionalidad en el ente regulador para la aplicación del régimen de consecuencia de la misma. Figura ésta, la de la consecuencia, que se torna flexible para los proveedores, dado el poco criterio, la falta de cooperación, así como la ausencia de normas reguladoras entre las Aduanas, Pro Consumidor y Salud Pública, para establecer controles en la aplicación de la Ley No.358-05, de protección a los derechos del consumidor o usuario a través del ingreso (importación) de bienes caducos, dañinos para la salud, falsificados y específicamente la leyenda en sus características con respecto al idioma, ya que de forma dubitativa el legislador en la Ley No.358-05, le ha permitido a los proveedores la brecha de que los productos en sus etiquetas “deberán llevar por lo menos en español” sus leyendas,

La Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, en el Ordenamiento Jurídico de
la República Dominicana, a partir de la Ley No. 358-05
Manuel Alfredo Rivera Peguero

siendo el ingreso al país de estos productos un proceso de importación, para lo que pudiesen crearse las “Inspectorías de Ventanilla Únicas para el Consumos”.

10. En lo que respecta al análisis de las fuentes que han servido de apoyo al presente tema, hemos hecho una mezcla sobre las Directrices³⁵⁶ de las Naciones Unidas, para la protección del consumidor o usuario, dado el hecho de que hemos tomado como figura de análisis la ley que crea el sistema dominicano para la calidad, y el impacto de la Ley No.42-08, sobre Libre Competencia. Ya que el objeto de análisis de dicho capítulo, enfrenta los desafíos que los consumidores o usuarios pudieran enfrentar frente a proveedores internacionales que se establezcan en el mercado de la República Dominicana, así como también al sistema de monopolio comercial existente por proveedores nacionales.

³⁵⁶ Directrices: Se pueden articular en forma de leyes, códigos o reglamentos, que están destinados a organizar una esfera de la realidad. Todos ellos se presentan como un marco de referencia general y a partir de los mismos surgen una serie de directrices (hay que tener en cuenta que las directrices no pueden estar en contradicción con las normas generales). <https://www.definicionabc.com/economia/directrices.php>

CAPITULO II

ANÁLISIS DE LOS ARTÍCULOS DE LA LEY NO. 358-05 QUE REGULAN LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR O USUARIO

I. SOBRE LOS DERECHOS QUE TIENE EL CONSUMIDOR O USUARIO A SER INFORMADO PARA EL USO Y CONSUMO DE LOS BIENES Y SERVICIOS QUE DEMANDA

1.1 De los derechos del consumidor o usuario

“La Economía del comportamiento sostiene que existen determinadas condiciones que afectan el comportamiento de las personas, impidiéndoles actuar según el modelo de comportamiento racional (*homo economicus*) planteado por la Economía clásica y neoclásica, que considera al ser humano como un ser racional cuyo comportamiento tiende a maximizar su propio interés individual³⁵⁷.

A través de la Ley No. 358-05, se interpreta una relación con los principios establecidos en los Derechos Humanos, se trata del artículo 33, como base fundamental y común de todo el articulado de la presente ley. Con el que se combinan todos los demás al momento de proteger los derechos del consumidor o usuario, ya que es en éste artículo que se concentra la ley objeto de estudio (es un condensado de la ley), otorgando la categoría de derechos fundamentales. Como artículo marco en la aplicación a los que son los derechos del consumidor o usuario, aunque así no lo exprese el título, el legislador ha otorgado a la

³⁵⁷ Almonte, Merielin. Periódico Digital Acento. Editora Acento, SAS, 14 de marzo de 2013. Véase en <https://acento.com.do/2013/opinion/208400-la-proteccion-de-los-derechos-del-consumidor-en-republica-dominicana/>

La Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, en el Ordenamiento Jurídico de la República Dominicana, a partir de la Ley No. 358-05
Manuel Alfredo Rivera Peguero

presente ley, un ámbito de aplicación y competencia tanto para el comercio físico como para el comercio electrónico (Internet).

Establece el artículo 33 lo siguiente “Sin perjuicio de los derechos del consumidor conferidos en disposiciones legales y reglamentarias vigentes y en el derecho común, se reconocen como derechos fundamentales del consumidor o usuario: (...)”³⁵⁸. Como punto de partida para el análisis de los artículos de mayores controversias que se presentan en la Ley No. 358-05, establecemos como marco de referencia que el legislador a través del ya citado artículo 33, ha ordenado según nuestro análisis a los siguientes literales, lo siguiente:

Al referirse al literal a), se interpreta que “(...) la racionalidad limitada del consumidor, que se refiere a la ausencia de habilidades cognitivas que restringen la

³⁵⁸ a) La protección a la vida, la salud y seguridad física en el consumo o uso de bienes y servicios; b) La educación para el consumo y el uso de bienes y servicios; c) Recibir de los proveedores por cualquier medio de mensaje de datos, Internet, servicios de mensajería, promoción o cualquier otro medio análogo; una información veraz, clara, oportuna, suficiente, verificable y escrita en idioma español sobre los bienes y servicios ofrecidos en el mercado, así como también sobre sus precios, características, funcionamiento, calidad, origen, naturaleza, peso, especificaciones en orden de mayor contenido de sus ingredientes y componentes que permita a los consumidores elegir conforme a sus deseos y necesidades, así como también cualquier riesgo que eventualmente pudieren presentar; d) La protección de sus intereses económicos mediante un trato equitativo y no discriminatorio o abusivo por parte de los proveedores de bienes y servicios; e) La reparación oportuna y en condiciones técnicas adecuadas de los daños y perjuicios sufridos por el consumidor, siempre y cuando el riesgo o daño no haya sido previamente

informado por el proveedor, conforme a la letra c) del presente artículo; f) Asociarse y constituir agrupaciones de consumidores y/o usuarios de bienes y servicios; g) Acceder a los órganos jurisdiccionales correspondientes para la protección de sus derechos y legítimos intereses, mediante un procedimiento breve y gratuito; h) Acceder a una variedad de productos o servicios que permitan su elección libre, al igual que le permitan seleccionar al proveedor que a su criterio le convenga; i) Vivir y trabajar en un medio ambiente digno y sano que no afecte su bienestar ni le sea peligroso.

La Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, en el Ordenamiento Jurídico de la República Dominicana, a partir de la Ley No. 358-05
Manuel Alfredo Rivera Peguero

capacidad de las personas para resolver problemas; (...)”³⁵⁹. “la protección a la vida, la salud y seguridad física” están por encima y ante cualquier otro interés que el Estado, leyes contrarias a esta, y el propio proveedor, puedan imponer en base a sus intereses.

Al literal b) “La educación para el consumo y uso de bienes y servicios” ordenando de esta manera una cuota de responsabilidad social e institucional, a Pro Consumidor para que disponga de los medios necesarios a través de los cuales se impartirán programas de educación. “(...) voluntad limitada, como es el hecho de que en ocasiones las personas tomen decisiones y elecciones que no son de su interés a largo plazo (...)”³⁶⁰

Al literal c) se ordena “Recibir de los proveedores por cualquier medio de mensaje de datos, Internet³⁶¹, servicios de mensajería, promoción o cualquier otro medio análogo” es en esta parte donde la ley otorga un alcance que va más allá de las relaciones tradicionales de compra y venta en el mercado físico, entre consumidores o usuarios y proveedores, otorga las herramientas al consumidor o usuario para que toda transacción comercial realizada por la vía del correo electrónico sea de cumplimiento a lo establecido en la presente Ley No.358-05.“.....desde el punto de vista de los proveedores norteamericanos, América Latina es un mercado potencial con un umbral de saturación

³⁵⁹ Almonte, Merielin. Periódico Digital Acento. Editora Acento, SAS, 14 de marzo de 2013. Véase en <https://acento.com.do/2013/opinion/208400-la-proteccion-de-los-derechos-del-consumidor-en-republica-dominicana/>

³⁶⁰ Almonte, Merielin. Periódico Digital Acento. Editora Acento, SAS, 14 de marzo de 2013. Véase en <https://acento.com.do/2013/opinion/208400-la-proteccion-de-los-derechos-del-consumidor-en-republica-dominicana/>

³⁶¹ “Primero: Crear el Comité Administrador de los Medios Web del Instituto Nacional de Protección de los Derechos del consumidor “Pro Consumidor”. Véase la Resolución D.E. No. 113-2017, de fecha 22 de febrero de 2017. Crea comisión de medios Web. Consejo Directivo del Instituto Nacional de Protección de los Derechos del Consumidor (Pro Consumidor).

La Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, en el Ordenamiento Jurídico de la República Dominicana, a partir de la Ley No. 358-05
Manuel Alfredo Rivera Peguero

muy lejano por las bajas cifras, todavía, de uso de Internet y, en consecuencia, de consumo online. Sin embargo, el crecimiento se está produciendo a ritmo muy acelerado”³⁶².

A estos fines expondremos sobre un recurso contencioso administrativo, interpuesto por la sociedad comercial Orange Dominicana, S. A., contra la Resolución D. E. 145-2013, dictada en fecha 03 de julio de 2013, por la Dirección Ejecutiva del Instituto Nacional de Protección al Consumidor. El asunto a dirimir en este caso, se refiere a la garantía que debe prestar el suministrador del servicio de telefonía móvil en los equipos celulares vendidos a sus clientes, a través del programa de fidelidad de clientes, “Fidepuntos”. El consumidor del producto reclama la reparación o cambio de su celular debido a sobrecalentamiento y pérdida de la carga rápidamente. La empresa Orange le expresa, al ser inspeccionado el equipo, que presenta humedad interna y en los tornillos lo que implica la pérdida de la garantía de los suplidores de la marca, por lo que la reparación o cambio debe ser a expensas³⁶³ del cliente. En ese sentido, y ante la negativa de la empresa Orange, se incoa reclamación por ante la entidad estatal Pro Consumidor, quien dictó la resolución atacada, cuyo contenido versa en que Orange Dominicana, violento los artículos 33 literal c y d, 49, 63, 68, 70, 75, 83 párrafo I, literales b, f y g, 84, 98 literal e, 105 literal c numeral 4, literal e, numerales 5 y 7 y 105 literal f, numeral 5 de la Ley No. 358-05, en perjuicio del cliente. Para el presente caso, el tribunal falló declarando inadmisibile el presente recurso, por los

³⁶² Velázquez Gardeta, Juan Manuel, “La Protección al Consumidor Online en el Derecho Internacional Privado Interamericano, Análisis sistemático de las propuestas presentadas para la CIDIP VII”, Donostia-San Sebastián, 2008, pág. 34.

³⁶³ La publicidad vive con nosotros y es parte de nosotros. Y en esas condiciones generan en nosotros la necesidad de consumir que mueve el mercado. Se trata de un poder enorme que manipula nuestras emociones, exalta nuestros sentidos y deseos y nos persuade de elegir tal o cual marca, producto o servicio. Schilman, Gloria, “Prácticas ilegítimas en Publicidad”. Véase en:

http://fido.palermo.edu/servicios_dyc/publicacionesdc/vista/detalle_articulo.php?id_articulo=769&id_libro=121

La Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, en el Ordenamiento Jurídico de la República Dominicana, a partir de la Ley No. 358-05
Manuel Alfredo Rivera Peguero

siguientes motivos: “*se trata de una resolución en la que esta le informa a la recurrente que ha violado algunos Artículos de la Ley No. 358-05, General para la Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, en perjuicio del ciudadano, por lo que se indica que lo procedente es poner en movimiento tanto la acción pública como la civil, sin que en dicha Resolución se le imponga algún tipo de sanción directamente a la recurrente que afecte su patrimonio e intereses, o cualquier tipo de sanción; en tal sentido, se infiere que la misma no cumple con las prerrogativas inherentes a un acto administrativo pasible de ser recurrible ante este Tribunal....*”³⁶⁴. Por lo que somos de opinión, que la resolución atacada no versa sobre ninguna declaratoria de conducta digna de sancionar, ni mucho menos se impone sanción, lo que hace es sugerirle a la parte perjudicada que acuda por ante los tribunales ordinarios en aras de que en esa sede se verifique si ciertamente se violentó o no, la ley penal o civil, ya que la resolución atacada no constituye en sí mismo, un acto con las características de que debe estar revestido en términos administrativos.

Así mismo contempla el presente literal (c) “una información veraz, clara, oportuna, suficiente, verificable” otorgándole rango constitucional³⁶⁵ a la información que debe poseer un consumidor o usuario al momento de seleccionar o elegir la opción del bien o servicio de su conveniencia. Así mismo continúa ordenando el legislador en el literal c) “y escrita en idioma español sobre los bienes y servicios ofrecidos en el mercado, así como también sobre sus precios, características, funcionamiento, calidad, origen, naturaleza, peso, especificaciones en orden de mayor contenido de sus ingredientes y componentes que

³⁶⁴ Sentencia No. 00228-2015, de fecha 30 de junio, año 2015. Segunda Sala, Tribunal Superior Administrativo, Santo Domingo, Distrito Nacional, República Dominicana.

³⁶⁵ Constitución de la República Dominicana, proclamada el 26 de enero del año 2010, artículo 53. Derechos del consumidor. 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.

La Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, en el Ordenamiento Jurídico de la República Dominicana, a partir de la Ley No. 358-05
Manuel Alfredo Rivera Peguero

permita a los consumidores elegir conforme a sus deseos y necesidades, así como también cualquier riesgo que eventualmente pudieren presentar”. Cabe destacar, que el mandato contenido en éste artículo con respecto a que toda información sobre los bienes y servicios que se comercialicen en el mercado de la República Dominicana, debe de ser en español, ya que es una disposición de orden constitucional³⁶⁶, en el entendido de que nuestro idioma es el español.

Al literal d) establece “La protección de sus intereses económicos” refiriéndose a que los dineros, presupuestos, valores y otros temimos que contengan cuantía pertenecientes a los consumidores o usuarios, deberán de ser protegidos a través de la presente ley frente a los bienes y servicios que en ocasión de sus necesidades, les puedan ofrecer los proveedores para la satisfacción de sus necesidades. “Consumidores o vendedores. Esta condición de que los vendedores en su determinado momento también son clientes o usuarios es lo que lleva al mismo comerciante a apoyar la existencia de una legislación a favor de todos, porque al final todos son consumidores”³⁶⁷

Al literal e) “La reparación oportuna y en condiciones técnicas adecuadas de los daños y perjuicios sufridos por el consumidor, siempre y cuando el riesgo o daño no haya sido previamente informado por el proveedor, conforme a la letra c) del presente artículo”, lo primero es que se está ordenando al proveedor cumplir con una garantía sobre el bien o servicio que ha adquirido el consumidor o usuario, extendiendo el alcance de ese mandato a que para el caso en que un consumidor o usuario sufra un daño o perjuicio (tanto a su persona como a su patrimonio) a consecuencia de vicio o defecto, instrucciones

³⁶⁶ Constitución de la República Dominicana, proclamada el 26 de enero del año 2010, artículo 29. Idioma oficial. El idioma oficial de la Republica Dominicana es el español.

³⁶⁷ Feliz Turbi, Midoris, “Los Derechos del Consumidor en la República Dominicana en Virtud de la Ley No.358-05”, Universidad O&M, T-005342. Santo Domingo, D.N., año 2007, página 7.

La Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, en el Ordenamiento Jurídico de la República Dominicana, a partir de la Ley No. 358-05
Manuel Alfredo Rivera Peguero

inadecuadas e insuficientes relativas al uso del producto o para el caso que sea, de la prestación del servicio, la responsabilidad será atribuible al proveedor, y lo obligará a una reparación adecuada y oportuna “cuando el riesgo o daño no haya sido previamente informado por el proveedor, conforme a la letra c) del presente artículo” resaltando nuevamente la obligación de que toda la información del bien o servicio tendrá que ser en idioma español, ya que no es obligación de consumidor o usuario conocer el idioma en que están escritas las instrucciones de los bienes o servicios que se comercializan en el mercado de la República Dominicana, cuando la propia Constitución ha instituido que el idioma oficial es el español. “En adición a las denuncias y procesos administrativos ante los organismos reguladores correspondientes, los consumidores pueden también acceder a la justicia ordinaria para reclamar resarcimiento cuando sus derechos han sido vulnerados. Así lo reconoce nuestra Constitución en su artículo 53”³⁶⁸

Al literal f) se refiere a que deben de conformarse entidades sin fines de lucro “Asociarse y constituir agrupaciones de consumidores y/o usuarios de bienes y servicios” donde los consumidores o usuarios puedan de manera colectiva reclamar y demandar a los fines de empoderarse del presente instrumento legal para la defensa de sus derechos, e incluso abre la brecha para la conformación de organizaciones sin fines de lucro que deseen colaborar con el compromiso social de educar e instruir a la ciudadanía sobre sus derechos.

Al literal g) “Acceder a los órganos³⁶⁹ jurisdiccionales correspondientes para la protección de sus derechos y legítimos intereses, mediante un procedimiento breve y

³⁶⁸ Almonte, Merielin. Periódico Digital Acento. Editora Acento, SAS, 14 de marzo de 2013. Véase en <https://acento.com.do/2013/opinion/208400-la-proteccion-de-los-derechos-del-consumidor-en-republica-dominicana/>

³⁶⁹ En adición al carácter de orden público de la Ley 358-05, el Estado dominicano ha creado instituciones a través de las cuales ejerce su función tutelar de los derechos del consumidor. La ciudadanía puede acudir a ellas en caso de ser afectado por la actuación ilegítima o abusiva de algún proveedor. Estas instituciones

La Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, en el Ordenamiento Jurídico de la República Dominicana, a partir de la Ley No. 358-05
Manuel Alfredo Rivera Peguero

gratuito”. Esto así porque la propia ley establece que los proveedores con motivos de sus actividades pueden incurrir en tanto en responsabilidad civil como en penal, que serán para el caso de que la violación conlleve sanciones punitivas, los juzgados de paz, y para los casos donde solo sea del interés del consumidor o usuario la reparación a los daños y perjuicios sufridos, los tribunales ordinarios. Estableciendo dicha Ley No. 358-05, un procedimiento conciliatorio de arbitraje de manera extrajudicial entre los consumidores o usuarios y proveedores como mecanismo alternativo, previo agotar el trámite del procedimiento administrativo de la jurisdicción de Pro Consumidor y de los tribunales ordinarios. A los fines de demostrar los derechos que posee el consumidor o usuario, mediante este recurso contencioso administrativo, que fue interpuesto por la señora Antonia Altagracia Gómez de González, contra de la Superintendencia de Electricidad (SIE), la Empresa Distribuidora de Electricidad del Este, S. A. (EDEESTE), mediante el cual se pretende que: “Se anule en todos sus términos la Resolución SIE-RJ-4022-2015 y la Resolución SIE-RJ-0336-2015, emitidas por el Consejo de la Superintendencia de Electricidad” cuyo fallo es : *“PRIMERO: DECLARA inadmisibile el Recurso Contencioso Administrativo interpuesto por la señora ANTONIA ALTAGRACIA GÓMEZ DE GONZÁLEZ, en fecha nueve 09 de diciembre de 2015, contra la Resolución SIE-RJ-4022-2015, de fecha 16 de octubre del año 2015, emitida por la SUPERINTENDENCIA DE ELECTRICIDAD (SIE) y La EMPRESA DISTRIBUIDORA DE ELECTRICIDAD DEL*

son: El Instituto Nacional de Protección de los Derechos del Consumidor (Pro Consumidor), cuando se trata de productos y servicios que no pertenecen a sectores regulados por leyes sectoriales; El Instituto Dominicano de Telecomunicaciones (INDOTEL), cuando se trata de productos de telecomunicaciones; El Departamento de Protección al Consumidor de la Superintendencia de Electricidad (PROTECOM), cuando se trata del mercado energético; El Departamento de Protección a los Usuarios de los Servicios Financieros (PRO-USUARIO) cuando se trata de servicios financieros; La Oficina de Atención al Usuario de la Superintendencia de Salud y Riesgos Laborales si se trata de servicios de salud, y El Departamento de Información al Usuario de la Superintendencia de Seguros, si se trata de seguros. Almonte, Merielin. Periódico Digital Acento. Editora Acento, SAS, 14 de marzo de 2013. Véase en <https://acento.com.do/2013/opinion/208400-la-proteccion-de-los-derechos-del-consumidor-en-republica-dominicana/>

La Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, en el Ordenamiento Jurídico de la República Dominicana, a partir de la Ley No. 358-05
Manuel Alfredo Rivera Peguero

ESTE, S. A. (EDEESTE), por violación a la formalidad procesal establecida en el Artículo 5 de la Ley No. 13-07 del 5 de febrero del año 2007”³⁷⁰.

Del análisis de la referida sentencia se colige que los jueces declararon inadmisibile el recurso, acogiéndose a los términos del artículo 5 de la Ley No. 13-07, ya que el recurrente depositó el recurso fuera del plazo preestablecido por el legislador, a los fines de iniciar una litis judicial contra la Administración Pública, pues al tenor de la mencionada glosa legal, se dispone de un plazo de 30 días, los cuales iniciaron a partir de la fecha en que recibió la Resolución SIE-RJ-4022-2015, de fecha 16 de octubre del año 2015, pero radico el recurso el 09 de diciembre del 2015, de lo que se infiere que el tiempo para interponerlo había transcurrido convirtiéndolo en extemporáneo siendo la sanción a esto, la inadmisibilidad del recurso. En este aspecto estoy de acuerdo con lo decidido por el tribunal pues es la sanción prevista en la ley para declarar la ineficacia de un acto procesal que la ley considera que no debe producir efectos.

Al literal h) expresa “Acceder a una variedad de productos o servicios que permitan su elección libre, al igual que le permitan seleccionar al proveedor que a su criterio le convenga”. Es instituir criterios con los que consumidores o usuarios al momento de tomar sus decisiones, también puedan acceder a las informaciones de los proveedores, ya que efectivamente los derechos del consumidor o usuario se fundamentan en el principio de la solidaridad social como repuesta a un mecanismo donde Pro Consumidor pasa a ser el protector de los intereses económicos del consumidor o usuario dentro de un marco de justicia social acorde a la Ley No. 358-05, dada la condición del consumidor o usuario que tácitamente queda demostrada por éstos derechos fundamentales.

³⁷⁰ Sentencia No. 362-2016, de fecha 29 de agosto, año 2016. Primera Sala, Tribunal Superior Administrativo, Santo Domingo, Distrito Nacional, Republica Dominicana.

La Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, en el Ordenamiento Jurídico de la República Dominicana, a partir de la Ley No. 358-05
Manuel Alfredo Rivera Peguero

Presentamos una jurisprudencia que tiene como origen el carácter de la publicidad³⁷¹ y promoción subliminar³⁷² para inducir al consumidor o usuario a través del uso de un nombre comercial ajeno. “La sociedad Metalúrgica Prehispana Ltda., a través de apoderado y en ejercicio de la acción consagrada en el artículo 85 del C.C.A., solicitó que mediante sentencia se efectúen las siguientes declaraciones: 1ª. La nulidad de la Resolución No. 1163 de 2 de agosto de 1993, a través de la cual el superintendente delegado para la Protección del Consumidor de la Superintendencia de Industria y Comercio, impuso a la demandante en su condición de propietaria del establecimiento de comercio denominado Galería Museo de Oro Joyas Prehispánicas Reproducciones, una multa por valor de ocho millones ciento cuarenta y ocho mil ochocientos pesos. Esta corporación observa que lo que tuvo en cuenta la administración para sancionar a la demandante fue la utilización, como propaganda comercial, del nombre Museo de Oro, sin que en manera alguna la Superintendencia afirme que igualmente se utilizó el nombre del Banco de la República, pues es evidente que en los documentos aportados no aparece dicho nombre sino el de Galería Museo de Oro Joyas Prehispánicas Reproducciones, razón por la cual se entiende que cuando la entidad demandada mencionó el Banco de la República, no lo hizo para decir

³⁷¹ La publicidad vive con nosotros y es parte de nosotros. Y en esas condiciones generan en nosotros la necesidad de consumir que mueve el mercado. Se trata de un poder enorme que manipula nuestras emociones, exalta nuestros sentidos y deseos y nos persuade de elegir tal o cual marca, producto o servicio. Schilman, Gloria, “Prácticas ilegítimas en Publicidad”. Véase en:

http://fido.palermo.edu/servicios_dyc/publicacionesdc/vista/detalle_articulo.php?id_articulo=769&id_libro=121

³⁷² Publicidad subliminal: es aquella que actúa inconscientemente sobre el destinatario. El mensaje subliminal está diseñado justamente para que no pueda ser percibido por el público, la realidad no es perceptible de forma consciente por la persona. Hay varios tipos de mensajes, que se pueden mostrar en imágenes transmitidas en espacios de tiempo muy cortos o auditivos, (sonidos imperceptibles). Véase en: <http://www.monografias.com/trabajos76/publicidad-enganosa-medios-comunicacion/publicidad-enganosa-medios-comunicacion2.shtml#ixzz53H9V4gFo>

La Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, en el Ordenamiento Jurídico de la República Dominicana, a partir de la Ley No. 358-05
Manuel Alfredo Rivera Peguero

que dicho nombre estaba también incluido en el nombre en cuestión, sino que lo que quiso significar fue que el nombre Museo del Oro que pertenece al citado banco.

Examinadas las pruebas que obran en el proceso se advierte que en efecto el nombre de la Galería Museo de Oro Joyas Prehispánicas Reproducciones induce en error al público consumidor en cuanto a la naturaleza u origen de los productos, por cuanto tal y como lo afirma la Superintendencia de Industria y Comercio en el considerando octavo de la Resolución Núm. 1606 de 5 de octubre de 1993, "... es un hecho notorio que el Museo de Oro del Banco de la República en una entidad ampliamente reconocida tanto a nivel nacional como internacional, íntimamente ligado al patrimonio cultural del país y cuyo prestigio es reconocido a nivel mundial; que como tal, constituye un axioma del derecho la circunstancia de que los hechos notorios, así como los hechos indefinidos, no requieren prueba" *FALLA: REVOCASE la sentencia apelada proferida por el Tribunal Administrativo de Cundinamarca de fecha 22 de septiembre de 1995, y en su lugar se dispone: DENIEGANSE las pretensiones de la demanda. Ejecutoriada esta providencia, devuélvase el expediente al Tribunal de origen.*"³⁷³

Y por último, Al literal i) que no porque sea de menor valor, expresa "Vivir y trabajar en un medio ambiente digno y sano que no afecte su bienestar ni le sea peligroso", no se está refiriendo a que los consumidores o usuarios y proveedores, puedan trabajar en un espacio físico, ni de lugar en el trabajo, le está dando un alcance de Derechos Humanos al medio ambiente a través de "La libertad de los ciudadanos en el uso de los recursos naturales se basa en el derecho de toda persona a disfrutar de un medio ambiente sano. El Estado garantizará la participación de las comunidades y los habitantes del país en la conservación, gestión y uso sostenible de los recursos naturales y el medio ambiente, así

³⁷³ Sala de lo Contencioso Administrativo - Sección Primera Consejero Ponente: Manuel S. Urueta Ayola Santafé de Bogotá, D.C., veintiséis (26) de septiembre de mil novecientos noventa y seis (1996). http://www.sic.gov.co/recursos_user/documentos/compendio/Proteccion.pdf

La Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, en el Ordenamiento Jurídico de la República Dominicana, a partir de la Ley No. 358-05
Manuel Alfredo Rivera Peguero

como el acceso a información veraz y oportuna sobre la situación y el estado de los mismos”³⁷⁴.

1.2 Sobre la protección de la salud y seguridad

“Primero: Prohibir como al efecto prohíbe el expendio de venta de leche a granel y fórmulas lácteas, a los fines de garantizar la salud de los consumidores de estos productos y la seguridad en cuanto a la manipulación del mismo. Segundo: Comunicar al Ministerio de Salud Pública y a la Dirección General de Normas y sistemas de calidad (DIGENOR) la presen resolución, a los fines de unificar las acciones y criterios para las labores de inspección y decomiso, sin perjuicio de las atribuciones y facultades de la Dirección Ejecutiva de este Instituto establecidas en la ley No. 358-05 y las demás leyes sectoriales, para realizar las labores de inspección y decomiso de los productos que atenten contra la salud de los consumidores”³⁷⁵.

Que no se confunda lo que vamos analizar con lo que es el etiquetado de los productos, ya que esto es solo uno de los elementos o atributos que deben de contener los productos, ya sean tangibles o intangibles. En cuanto a la “protección general”³⁷⁶. Somos de opinión, de que el espíritu del legislador en este artículo, expresa que al momento de

³⁷⁴ Ley No. 64-00, Ley General sobre Medio Ambiente y Recursos Naturales, artículo 6.

³⁷⁵ Resolución No. 01-2012, de fecha 19 de abril de 2012. Sobre prohibición de venta de leche a granel. Consejo Directivo del Instituto Nacional de Protección de los Derechos del Consumidor (Pro Consumidor).

³⁷⁶ Los productos y servicios deben ser suministrados o prestados en forma tal que, consumidos o utilizados en condiciones normales o previsibles, no presenten peligro o nocividad ni riesgos imprevistos para la salud y la seguridad del consumidor o usuario. Los riesgos previsibles, usuales o reglamentariamente admitidos, deberán ser previamente puestos en conocimiento de los consumidores y usuarios a través de instructivos o señales de advertencias fácilmente perceptibles o por cualquier otro medio apropiado para garantizar la seguridad del consumo del producto o uso del servicio.

La Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, en el Ordenamiento Jurídico de la República Dominicana, a partir de la Ley No. 358-05
Manuel Alfredo Rivera Peguero

consumir un bien tangible el mismo no debe de hacer daño al consumidor, al margen de que el organismo humano de uno, o de otro consumidor, sea intolerante al componente del producto por la naturaleza del mismo. Para lo cual, el consumidor debe de saber a qué tipo de producto es alérgico, sin que esto afecte al proveedor, razón por la que el proveedor debe de especificar en el etiquetado, cuáles son los componentes utilizados en la elaboración del producto. “Primero: Ordenar como al efecto ordena el retiro inmediato del comercio dominicano las 14,000 toneladas métricas del producto denominado azúcar marca “Canaria” procedente de Brasil en un plazo de siete (07) días calendarios a partir de la publicación de la misma, a los fines de preservar la salud de los consumidores y usuarios”³⁷⁷.

De acuerdo a nuestro análisis, entendemos que la Ley No.358-05, al momento de establecer en el presente artículo 34, que “los productos y servicios “deben” ser suministrados o prestados”, el legislador emplea la palabra “deben” como un mandato imperativo de cumplimiento al proveedor. De la misma forma, continua el legislador en el artículo de referencia, utilizando la palabra “deberán”, cuando dice “los riesgos previsibles, usuales o reglamentariamente admitidos, deberán ser previamente puestos en conocimiento de los consumidores y usuarios”, siendo utilizada esta palabra por el legislador a los fines de expresar un mandato a los proveedores para que a través de símbolos o señales puedan indicar que el producto tiene usos específicos y que los mismos son de alta peligrosidad para el uso directo o del consumo humano.

Indicando que el producto fabricado debe de advertir sus consecuencias, en ese sentido, es fácil observar que los productos químicos de peligrosidad y que afectan la salud del ser humano, por citar un ejemplo, tienen dibujada una calavera con dos huesos o

³⁷⁷ Resolución No. 10-2012, de fecha 20 de septiembre de 2012. Retiro de azúcar dañado. Consejo Directivo del Instituto Nacional de Protección de los Derechos del Consumidor (Pro Consumidor).

La Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, en el Ordenamiento Jurídico de
la República Dominicana, a partir de la Ley No. 358-05
Manuel Alfredo Rivera Peguero

sencillamente una equis como señal de peligro. Dicho artículo 34 sobre protección general, establece el párrafo I³⁷⁸, párrafo II³⁷⁹ y párrafo III³⁸⁰. Los cuales son analizados de la siguiente manera:

Párrafo I, es aquí, cuando el legislador busca establecer con el mandato imperativo que consigna en el presente artículo que “deben” y “deberán”, es advirtiendo que el incumplimiento de lo observado en el presente artículo, acarreará sanciones para los casos en que se demuestre el incumplimiento de la norma. En ese sentido, el legislador dispone en el presente párrafo, que será la Dirección Ejecutiva de Pro Consumidor, como institución llamada a dar cumplimiento a la presente ley que dispondrá de las sanciones correspondientes para el párrafo de referencia. Estableciendo que “ya sea de oficio o a

³⁷⁸ “Comprobada, por cualquier medio idóneo, peligrosidad o toxicidad no manifestada, no informada o no prevista en las especificaciones o advertencias de salud para el uso o consumo de un producto o servicio, en niveles considerados como nocivos o de alto riesgo para la salud o seguridad de los consumidores o usuarios, en violación a las disposiciones correspondientes, la Dirección Ejecutiva de Pro Consumidor, ya sea de oficio o a petición o denuncia de parte, dispondrá el retiro inmediato del producto en el mercado y la prohibición de circulación del mismo hasta tanto no se haya regularizado o advertido al consumidor o usuario la condición del bien o servicio, o la suspensión o paralización de la prestación del servicio. En estos casos, y sin perjuicio de las responsabilidades a que hubiere lugar, el proveedor tendrá que devolver lo abonado por el consumidor o usuario, contra la presentación del producto, su envase u otro medio que acredite la adquisición del producto o servicio, según sea el caso.

³⁷⁹ Las sustancias tóxicas, venenosas, irritantes, cáusticas, inflamables, explosivas, corrosivas, abrasivas o radioactivas y productos que en su composición las comprendan, y cuya producción, importación o comercialización no estén prohibidas, deberán ser envasadas, transportadas, depositadas y comercializadas con las debidas garantías. Del mismo modo, deberán llevar por lo menos, en español, en forma visible, clara e inequívoca, las indicaciones que adviertan los riesgos de su uso o manipulación. La tenencia, almacenamiento o manipulación de estas sustancias y productos en instalaciones y locales de producción, almacenamiento o venta deberá ser reglamentada por las autoridades que apliquen en los casos específicos.

³⁸⁰ El cumplimiento de estas obligaciones deberá ser exigido y vigilado por la Dirección Ejecutiva de Pro Consumidor, la cual podrá auxiliarse de cualquier organismo público o privado para obtener informaciones o realizar investigaciones que le permitan decidir el asunto sometido.

La Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, en el Ordenamiento Jurídico de la República Dominicana, a partir de la Ley No. 358-05
Manuel Alfredo Rivera Peguero

petición o denuncia de parte, dispondrá el retiro inmediato del producto en el mercado y la prohibición de circulación del mismo hasta tanto no se haya regularizado o advertido al consumidor o usuario la condición del bien o servicio, o la suspensión o paralización de la prestación del servicio”. El presente párrafo, demuestra una vez más, la capacidad reguladora de Pro Consumidor, pero a la vez, fija la posición sancionadora que tiene cuando expresa más adelante “sin perjuicio de las responsabilidades a que hubiere lugar, el proveedor tendrá que devolver lo abonado por el consumidor o usuario, contra la presentación del producto, su envase u otro medio que acredite la adquisición del producto o servicio, según sea el caso”. Por lo que en éste párrafo el legislador deja abierta la posibilidad de que el consumidor o usuario pueda acudir ante los tribunales ordinarios a través de la interposición de una demanda por daños y perjuicios. “Ley General de Protección al Consumidor, No. 358-05, es transversal y cubre todos los aspectos relacionados al consumo de bienes y servicios, y salvaguarda los interés económicos, la seguridad física y la salud de los ciudadanos”³⁸¹.

Párrafo II: “Es importante destacar que es al “momento de su puesta en circulación” que se considerara el defecto. El defecto posterior no será considerado (art. 1245-10, 2º), como no serán considerados el uso no previsible normalmente del producto al momento de su puesta en circulación (art. 1245-3 al 2) ni “el estado de los conocimientos científicos y técnicos” (art. 1245-10, 4º) posteriores a la puesta en circulación”³⁸². Por lo que al analizar este párrafo II, el mismo es un desprendimiento del párrafo I, en cuanto a lo que deben de

³⁸¹ Atlas Iberoamericano de Protección al Consumidor. Véase en <http://causacomun.com/wp-content/uploads/2013/05/Rep%C3%BAblica-Dominicana.pdf>

³⁸² Couard Julien. “Responsabilidad y derecho del consumo”, La responsabilidad por los daños causados por productos defectuosos. Aspectos de derecho francés. Congreso Responsabilidad Civil Retos y Tendencias Actuales, Santo Domingo, República Dominicana, 12 y 13 de octubre del 2017, pág.1. Verificado en fecha 4 de noviembre del 2017. Véase en <https://sites.google.com/enj.org/congresoresponsabilidadcivil/p%C3%A1gina-principal>

La Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, en el Ordenamiento Jurídico de la República Dominicana, a partir de la Ley No. 358-05
Manuel Alfredo Rivera Peguero

ser las especificaciones o advertencias³⁸³ del contenido que deben de presentar los productos y así conocer sobre la consecuencia de los mismos, es oportuno recordar que al inicio de la presente investigación cuando hablamos de la conceptualización de los productos, se explicó que estos tienen las características de ser tangibles e intangibles, esto es a los fines de que se entienda que el producto puede ser un bien o servicio.

En tal sentido y al observar de manera minuciosa en el presente párrafo, podemos observar a juicio nuestro, y sin que esto indique una verdad absoluta, que el legislador se contradice, o le brinda una brecha a los proveedores para que estos puedan refugiarse legalmente al momento de cometer una falta, ya sea esta por omisión o inducción, o tal vez porque el legislador a los fines de no presentar barreras comerciales o trabas que pudieran afectar el libre comercio, o por la famosa y cuestionada inversión extranjera, permite que el proveedor incumpla con las normas, refiriéndonos cuando hacemos el llamado de que el legislador se contradice con lo que fue o es, el espíritu del mismo párrafo II, lo hacemos sobre las bases de que si no es menos cierto, que el referido párrafo expresa “las sustancias tóxicas, venenosas, irritantes, cáusticas, inflamables, explosivas, corrosivas, abrasivas o radioactivas y productos que en su composición las comprendan, y cuya producción, importación o comercialización no estén prohibidas, deberán ser envasadas, transportadas, depositadas y comercializadas con las debidas garantías”, también es cierto que continúa expresando “del mismo modo, deberán llevar por lo menos, en español, en forma visible, clara e inequívoca, las indicaciones que adviertan los riesgos de su uso o manipulación”.

³⁸³ El Diccionario de Marketing de Cultural S.A., define la publicidad engañosa como un concepto muy amplio que puede abarcar desde la omisión de los aspectos negativos del producto hasta el engaño, más o menos sutil, en cuanto a sus beneficios y características, pasando por los diversos «trucos» empleados para presentar más atractivamente unos precios que realmente son más elevados (por ejemplo, anunciar los precios sin IVA, en el caso de bienes de consumo). Thompson, Iván, “La Publicidad Engañosa”. Véase en: <https://www.promonegocios.net/publicidad/publicidad-enganosa.html>

La Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, en el Ordenamiento Jurídico de la República Dominicana, a partir de la Ley No. 358-05
Manuel Alfredo Rivera Peguero

Mientras que en Francia “Según la ley (art. 1245-3), un producto será defectuosos “cuando no ofrezca la seguridad que quepa legítimamente esperar de él”. “En la apreciación de la seguridad que quepa legítimamente esperar deberán tenerse en cuenta todas las circunstancias y, en particular, la presentación del producto, el uso que pueda esperarse razonablemente de él y el momento de su puesta en circulación”³⁸⁴. “El defecto. El defecto es la evidencia de que el producto no era lo suficientemente seguro al momento de su inserción en el mercado. Esta seguridad debe ser analizada a la luz de lo que razonablemente a víctima podía esperar”³⁸⁵.

Por cuanto al análisis del párrafo II, al momento del legislador expresar que “deberán llevar por lo menos, en español”, el legislador con este argumento está recetando a los proveedores formulas genéricas que en nada contribuyen, para que el, o los productos, adviertan o especifiquen a los consumidores o usuarios sobre el contenido y uso de los mismos. Aunque las palabras “deberán llevar” implican un mandato categórico e imperativo, no es menos cierto que también a seguidas se colocan las palabras “por lo menos”, dando la sensación de los conceptos de por favor, si se puede, has un esfuerquito, si no te es mucha molestia etc., etc., palabras éstas, que impiden el cumplimiento del sentido categórico que pueda tener el referido párrafo. “Para tratar de solventar la situación, el legislador responde con la creación de un régimen jurídico de protección a sus derechos, a

³⁸⁴ Couard Julien. “Responsabilidad y derecho del consumo”, La responsabilidad por los daños causados por productos defectuosos. Aspectos de derecho francés. Congreso Responsabilidad Civil Retos y Tendencias Actuales, Santo Domingo, República Dominicana, 12 y 13 de octubre del 2017, pág.6. Verificado en fecha 4 de noviembre del 2017. Véase en <https://sites.google.com/enj.org/congresoresponsabilidadcivil/p%C3%A1gina-principal>

³⁸⁵ Martínez, Cristian. Óp. Cit.

La Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, en el Ordenamiento Jurídico de la República Dominicana, a partir de la Ley No. 358-05
Manuel Alfredo Rivera Peguero

hora bien, hasta qué punto es eficaz o efectivo dicho régimen y más aún cómo podemos evaluar, que el objetivo de política regulatoria perseguido por la ley se alcanza.”³⁸⁶

Visto el análisis anterior, el mismo refleja las brechas dejadas por el legislador, a favor del proveedor y en contra del consumidor, por una razón sencilla, la relevancia del idioma oficial de la República Dominicana, que es, el español. Razón ésta, para el caso del consumidor o usuario que no conozco el idioma del país de origen del producto que se esté comercializando en el mercado de la República Dominicana, esta propenso a sufrir consecuencias que van desde una golpe o heridas curables de 1 a 5 días, o sencillamente tendrá danos y lecciones permanentes, y tal vez, este comprando su muerte.

En atención a la protección general, Martínez Cristian, establece sobre los riesgos no previstos consagrados en la Ley No. 358-05, en su artículo 35 “(...) Luego de introducido un producto o servicio en el mercado, si se estableciera la existencia de riesgos no previstos, defectos o alteraciones que lo conviertan en peligroso para la salud o seguridad, el proveedor estará obligado a informarlo, de forma inmediata y pública, a las autoridades competentes y a la población en general, debiendo utilizar para ello todos los medios adecuados, de manera que se asegure una oportuna información sobre los riesgos del producto o servicio a toda la población. El cumplimiento de esta obligación no exime al proveedor de las responsabilidades que pudieran establecerse en cada caso (...)”³⁸⁷. A estos fines podemos decir, que son los productos que se escapan del control del fabricante, ya sea

³⁸⁶ Corniel Then, Rufina, “Análisis de la Cláusula Abusiva o Limitativa de responsabilidad, Tratamiento de la Ley No.358-05, Sobre Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario”, Der.14597, UTESA, Santo Domingo, D.N., abril 2011, página 8.

³⁸⁷ Martínez, Cristian. Apuntes y Reflexiones sobre la Responsabilidad Civil por Productos Defectuosos en República Dominicana. Congreso Responsabilidad Civil Retos y Tendencias Actuales, Santo Domingo, República Dominicana, 12 y 13 de octubre del 2017, pág.7. Verificado en fecha 4 de noviembre del 2017. Véase en <https://sites.google.com/enj.org/congresoresponsabilidadcivil/p%C3%A1gina-principal>

porque fue sacado de los almacenes sin estar puesto en circulación, o son aquellos a los que se les da un uso distinto para el cual fueron creados.

Párrafo III, a nuestro modo de ver, expresa de manera clara y tac sativa, el espíritu sancionador que el legislador le ha otorgado a la Dirección Ejecutiva de Pro Consumidor para velar por el cumplimiento de dicho párrafo “El cumplimiento de estas obligaciones deberá ser exigido y vigilado por la Dirección Ejecutiva de Pro Consumidor”, “(...) pues hoy no se concibe una Administración sin poder sancionador (...)”³⁸⁸.

1.3 Regulación de productos y servicios

“Artículo 1: Todos los proveedores de servicios (profesionales) extranjeros que tengan interés en proveer sus servicios a consumidores o usuarios en el territorio dominicano, deberán registrarse ante el Instituto Nacional de los Derechos de Protección al Consumidor. Artículo 6: Todos los proveedores de servicios, registrados o no, que se promuevan o promocionen o presten servicios a los consumidores en la República Dominicana, están sujetos a las disposiciones de la Ley General de Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, y por tanto obligados a proporcionar a los inspectores toda la información que les sea requerida”³⁸⁹.

Es importante destacar que la Ley No.358-05, no debe de verse como un instrumento para perseguir al proveedor en su libre actividad de comercialización de bienes y servicios, aunque dicha ley es exclusivamente para la protección de los derechos del

³⁸⁸ Jorge Prats, Eduardo, periódico digital Acento. Editora Acento, SAS. 30 de mayo de 2014. Véase en: <https://acento.com.do/2014/opinion/8144602-pro-consumidor-no-tiene-potestad-sancionadora/>

³⁸⁹ Resolución No. 03-2011, de fecha 21 de junio de 2011. Registro de prestadores de servicios. Consejo Directivo del Instituto Nacional de Protección de los Derechos del Consumidor (Pro Consumidor).

La Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, en el Ordenamiento Jurídico de
la República Dominicana, a partir de la Ley No. 358-05
Manuel Alfredo Rivera Peguero

consumidor o usuario, también hay que ver el rol y responsabilidad que debe de asumir Pro Consumidor, para una buena y sana administración de justicia entre uno y otro. Donde las faltas cometidas por el proveedor en contra del consumidor o usuario sean sancionadas, pero del mismo modo, la negligencia por parte del consumidor o usuario no sea premiada, al momento del uso o consumo inadecuado de un producto, dándole un uso distinto para el cual fue creado. Dada la practica cultural del consumidor dominicano, sobre la experiencia ajena, “en hacer lo que alguien le dijo” y “no hacer lo que dicen las instrucciones del producto”. En tal sentido, el artículo 36³⁹⁰ de la misma Ley No.358-05, brinda un aspecto conciliatorio para esos casos.

Con lo antes dicho, y dado el interés social del autor de la presente tesis para el fiel cumplimiento de la ley que se está analizando, pedimos tener cuidado con los francotiradores de la mediocridad, para que con estos argumentos, no busquen o quieran entender, que se está justificando o protegiendo la falta que pudieran cometer los proveedores en contra de los consumidores o usuarios. “Aquí, la jurisprudencia es muy atenta a “la presentación del producto”, especialmente a las advertencias necesarias a su utilización”³⁹¹. “Además, el tiempo es un criterio fundamental. Todavía, según la ley “un producto no podrá considerarse defectuoso por el solo hecho de que, posteriormente, se haya puesto en circulación otro más perfeccionado”. Esta precisión manifiesta la preocupación de no desalentar los avances tecnológicos: la obsolescencia no es un defecto del producto”³⁹².

³⁹⁰ El proveedor estará obligado, asimismo, a la adopción de medidas oportunas y al acatamiento de las medidas dispuestas por las autoridades competentes para eliminar o reducir el peligro, incluyendo el retiro o suspensión de los productos o servicios afectados, así como su sustitución o reparación, según sea el caso.

³⁹¹ Couard Julien. Op. Cit.

³⁹² Couard Julien. “Responsabilidad y derecho del consumo”, La responsabilidad por los daños causados por productos defectuosos. Aspectos de derecho francés. Congreso Responsabilidad Civil Retos y Tendencias Actuales, Santo Domingo, República Dominicana, 12 y 13 de octubre del 2017, pág.6. Verificado en fecha 4

La Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, en el Ordenamiento Jurídico de la República Dominicana, a partir de la Ley No. 358-05
Manuel Alfredo Rivera Peguero

Visto lo antes expuesto, y ante las regulaciones que deben de tener los productos y servicios, ver el artículo 38³⁹³. A estos fines, ver la acción constitucional de amparo, interpuesta por el Grupo Médico San Martín, S.A., contra PRO CONSUMIDOR, en el sentido de que la accionante pretende que el tribunal ordene detener la ejecución de la resolución número 049-2016, de fecha veinticinco (25) de octubre del 2016. En ese sentido el tribunal declaró la acción como inadmisibile, al fallar de la siguiente manera: *“PRIMERO: DECLARA INADMISIBLE la presente Acción Constitucional de Amparo interpuesta en fecha dieciseises (16) del mes de noviembre del año 2016, por el GRUPO MEDICO SAN MARTIN, S.A., contra la DIRECCIÓN EJECUTIVA DEL INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR, en aplicación al artículo 70.1 de la Ley 137-11, Orgánica del Tribunal Constitucional y de los Procedimientos Constitucionales, por existir otras vías Judiciales que permiten de manera efectiva obtener la protección del derecho fundamental invocado”*³⁹⁴. En el presente caso se declaró inadmisibile la acción antes citada, en virtud de que existía otra vía judicial para invocar sus derechos, como lo es la contenciosa administrativa, y la misma no fue agotada,

de noviembre del 2017. Véase en <https://sites.google.com/enj.org/congresoresponsabilidadcivil/p%C3%A1gina-principal>

³⁹³ “Regulación de productos y servicios. En toda regulación sobre productos y servicios que afecten o pudieran afectar la salud y / o la seguridad de los consumidores, se hará exigible la determinación, por lo menos de: a) La naturaleza, características, propiedades y utilidad, b) Los procedimientos y normas técnicas aplicables o permitidos para la producción almacenamiento, transporte, comercialización y prestación, c) Los métodos oficiales de análisis, control de calidad e inspección; d) Las exigencias de control en el uso de sustancias de uso controlado o de productos tóxicos y de servicios peligrosos de uso autorizado, de manera que pueda comprobarse con rapidez y eficacia su origen, utilización y destino; e) Las normas de etiquetado, presentación y publicidad, en forma legible e inteligible; f) El régimen de autorización, registro y control; g) Las garantías, responsabilidades y medidas; h) Cuando proceda, las contraindicaciones; y i) Las normas reguladoras para productos tóxicos y servicios peligrosos no autorizados”.

³⁹⁴ Sentencia No. 459-2016, de fecha 15 de diciembre, año 2016. Primera Sala, Tribunal Superior Administrativo, Santo Domingo, Distrito Nacional, Republica Dominicana.

La Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, en el Ordenamiento Jurídico de la República Dominicana, a partir de la Ley No. 358-05
Manuel Alfredo Rivera Peguero

de conformidad a la glosa legal invocada, ya que, por la vía del amparo, no es posible, no se verifica la conculcación de derechos fundamentales.

Tomando en cuenta el concepto “regulación”, que es como inicia el artículo a analizar, en el mismo se establecen las reglas o normas para que los productos y servicios, aquí no es optativo, aquí especifica que es igual para los productos como para los servicios, no es y/o, es “y”, estableciendo que lo que es para uno lo debe de ser para el otro. Y así continúa, que afecten o que pudieran afectar la salud y la seguridad, igualmente a lo antes expuesto, nos habla de “salud y seguridad”, no nos la da por separado o de manera opcional, es la una y la otra. De los consumidores tengan reglas mínimas que hagan exigible la “determinación”, utilizando a seguidas la palabra, “por lo menos”. “Es importante señalar que la prestación de servicio de reparación y mantenimiento tiene aristas que le hacen una figura especial y consisten en que la regla es el uso de repuestos o componentes nuevos, pudiendo ser aplicados componentes o repuestos usados solamente con una autorización escrita del consumidor o usuario”³⁹⁵.

Véase a los fines anteriormente en la “Demanda de inconstitucionalidad contra los artículos 11 y 29 (parciales) del Decreto 3466 de 1982. En ejercicio de la acción pública de inconstitucionalidad, los ciudadanos Sigifredo Wilches Bornacelli y Pablo José Vásquez Pino demandaron los Artículos 11 y 29 del Decreto 3466 de 1982 "por el cual se dictan normas relativas a la idoneidad, la calidad, las garantías, las marcas, las leyendas, las propagandas y la fijación pública de precios de bienes y servicios, la responsabilidad de sus productores, expendedores y proveedores, y se dictan otras disposiciones". Los Artículos 11 y 29 del D.L 3466 de 1982, se refieren a un conjunto de garantías que la ley consagra a

³⁹⁵ Hernández, José Stanly, “El Sistema de Obligación de Garantía de los Bienes de Consumo en la República Dominicana, una Visión General de la Ley General de Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario”, PUCMM, MDS 07-007, Santiago de los Caballeros, 2007, pág. 28.

La Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, en el Ordenamiento Jurídico de la República Dominicana, a partir de la Ley No. 358-05
Manuel Alfredo Rivera Peguero

cargo de los productores de bienes o de servicios y en favor de los consumidores. La garantía mínima presunta, a la que se contrae el artículo 11, se entiende pactada, por ministerio de la ley, en todos los contratos de compraventa y prestación de servicios. El productor - precisa la disposición citada -, asume la obligación de garantizar “plenamente las condiciones de calidad e idoneidad señaladas en el registro o en la licencia correspondiente, con las adecuaciones derivadas de la oficialización de normas técnicas o de la modificación del registro, así como las condiciones de calidad e idoneidad correspondientes a las normas técnicas oficializadas aunque el bien o servicio no haya sido objeto de registro”. El artículo 29, por su parte, se ocupa de las “demás garantías de un bien o servicio” y de la solicitud de indemnización de los daños y perjuicios a que hubiere lugar. Es evidente a juicio de la Corte que las normas legales demandadas, por haber sido dictadas con anterioridad a la entrada en vigencia de la Constitución Política, no constituyen un desarrollo que encaje perfectamente dentro del nuevo marco constitucional de defensa de los derechos del consumidor. El principio constitucional de adecuada protección del consumidor - que debe ponderarse de manera razonable y armoniosa con las exigencias igualmente legítimas de la producción y de la comercialización y de otros bienes constitucionales -, no menos que el principio de conservación del derecho, requieren que la Corte se esfuerce por hallar una interpretación que se ajuste a la Constitución y promueva su máximo cumplimiento. Ahora, si agotadas las posibilidades hermenéuticas que brindan las normas demandadas, no se obtiene un resultado plausible, la Corte tendría que declarar su inexecutable. ³⁹⁶En mérito de lo expuesto, la Sala Plena de la Corte Constitucional, administrando justicia en nombre del pueblo y por mandato de la Constitución,

³⁹⁶ Sentencia emitida por la Corte Constitucional en la que se manifiesta que una Ley es contraria a la Constitución Nacional y por lo tanto debe desaparecer total o parcialmente del orden jurídico. <https://www.google.com.do/webhp?sourceid=chrome-instant&ion=1&espv=2&ie=UTF-8#q=QUE+ES+inexecutable>.

La Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, en el Ordenamiento Jurídico de la República Dominicana, a partir de la Ley No. 358-05
Manuel Alfredo Rivera Peguero

RESUELVE: Declarar EXEQUIBLES³⁹⁷ las expresiones acusadas de los artículos 11 y 29 (parciales) del Decreto 3466 de 1982, bajo el entendido de que el consumidor o usuario también puede exigir de manera directa del productor el cumplimiento de las garantías de calidad y el pago de los perjuicios por concepto de los daños derivados de los productos y servicios defectuosos.

A diferencia del artículo 34, en este artículo 38, el legislador reintroduce nuevamente el concepto de “por lo menos”, pudiendo ser aplicable en este artículo sin mayores críticas al anterior ya que en el artículo 34, somos de opinión que por un asunto cultural del lenguaje el legislador no debió de ser optativo debió ser imperativo estableciendo que es de carácter obligatorio que todo producto que se comercialice en la República Dominicana tendrá que tener en idioma español las indicaciones y advertencias sobre los riesgos del mismo. A diferencia de que el legislador establece en el presente artículo 38, que “en toda regulación sobre productos y servicios que afecten o pudieran afectar la salud y / o la seguridad de los consumidores, se hará exigible la determinación, por lo menos dé”, estableciendo una serie de parámetros o indicadores entre todos lo que se pudieran exigir en la regulación de productos y servicios, como se hace en otros mercados. “Sin embargo, dichos artículos no definen lo que se considera una infracción en materia de consumo, simplemente se limitan a señalar que serán “objeto de las sanciones

³⁹⁷ Corte Constitucional declara a una norma o a un proyecto de ley de acuerdo a la Constitución.https://www.google.com.do/search?sclient=psy-ab&lr=lang_es&biw=1366&bih=662&tbs=lr:lang_1es&q=QUE+ES+EXEQUIBLE&oq=QUE+ES+EXEQUIBLE&gs_l=sERP.12...3930.20642.0.25252.152.33.0.0.0.0.0.0.0.0...15...1c.1j2.64.psy-ab..152.0.0.bLknfMCmclg&pbx=1&bav=on.2,or.&bvm=bv.133700528,d.dmo&dpr=1

La Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, en el Ordenamiento Jurídico de la República Dominicana, a partir de la Ley No. 358-05
Manuel Alfredo Rivera Peguero

correspondientes”. De ahí que se consideren infracciones en materia de consumo aquellas conductas a las que el ordenamiento jurídico imponga una sanción”³⁹⁸.

Al analizar el artículo 38, cuando dice “En toda regulación sobre productos y servicios que afecten o pudieran afectar la salud y/o la seguridad de los consumidores, se hará exigible la determinación, por lo menos de:

a) La naturaleza, características, propiedades y utilidad;”

“Las cláusulas limitativas de responsabilidad cobran gran relevancia para el incipiente derecho del consumo, al tomar en cuenta los instrumentos jurídicos a traes de los cuales el mundo empresarial ejecuta sus operación. La generalidad en el ofrecimiento de servicios demandados masivamente por las personas, y la necesidad imperativa de muchos de ellos hacen del contrato de adhesión un instrumento eficaz para que los oferentes de los mismos puedan utilizarlo para disminuir o esconder dentro de estos disposiciones lesivas al interés general o que disminuyan en gran medida la responsabilidades inherentes a la relación contractual creada”³⁹⁹. Entiéndase que a lo que se refiere el legislador es, que el consumidor o usuario entienda la función del producto y del servicio, lo que espera de él, como lo utilizara y para que esta destinado, especificando su atributo como lo son empaque, etiqueta, sabor, olor y diseño.

³⁹⁸ Hernández, José Stanly, “El Sistema de Obligación de Garantía de los Bienes de Consumo en la República Dominicana, una Visión General de la Ley General de Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario”, PUCMM, MDS 07-007, Santiago de los Caballeros, 2007, pág. 43.

³⁹⁹ Corniel Then, Rufina, “Análisis de la Cláusula Abusiva o Limitativa de responsabilidad, Tratamiento de la Ley No.358-05, Sobre Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario”, Der.14597, UTESA, Santo Domingo, D.N., abril 2011, página 8.

b) Los procedimientos y normas técnicas aplicables o permitidos para la producción, almacenamiento, transporte, comercialización y prestación;”

Aquí nos habla el legislador, sobre el origen y licitud de los componentes del producto o servicios, si los mismos no vulneran el ordenamiento legal en las formulas o elementos que componen o forman parte del producto y servicio, indicando a la vez como debe de ser almacenado o guardado, como se empacará, cuáles serán los mecanismos de seguridad para que el producto y servicio no pierdan sus atributos al momento de colocarlos en las manos del consumidor final.

Corniel Then, al citar al sociólogo Jeremy Rifkin en su obra *El fin del trabajo*, Paidós, 2008, pág. 71, dice lo siguiente: “y el fomento del consumo se produjo en los años 20 en Estados Unidos para aliviar la sobreproducción en Estados Unidos, motivada por un aumento de la productividad y una bajada de la demanda por la existencia de un alto número de desempleados debido a los cambios tecnológicos –que encontró en el marketing (mercadotecnia y publicidad) la herramienta para incrementar, dirigir y controlar el consumo”⁴⁰⁰

A modo de ilustración citaremos la siguiente jurisprudencia sobre proceso de productos que atentan contra la salud y la seguridad del consumidor, cuando la “Corte Constitucional, Sala Plena Magistrado Ponente: Dr. Álvaro Tafur Galvis Sentencia C-973/02 Referencia: expediente D-4032 Acción pública de inconstitucionalidad contra el artículo 26 (parcial) del Decreto Ley 3466 de 1982 “por el cual se dictan normas relativas a la idoneidad, la calidad, las garantías, las marcas las leyendas, las propagandas y la fijación

⁴⁰⁰ Corniel Then, Rufina, “Análisis de la Cláusula Abusiva o Limitativa de responsabilidad, Tratamiento de la Ley No.358-05, Sobre Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario”, Der.14597, UTESA, Santo Domingo, D.N., abril 2011, página 32.

La Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, en el Ordenamiento Jurídico de la República Dominicana, a partir de la Ley No. 358-05
Manuel Alfredo Rivera Peguero

pública de precios, bienes y servicios, la responsabilidad de los productores, expendedores y proveedores, y se dictan otras disposiciones” Actor: Guillermo Gómez Téllez Bogotá D.C., (13) trece de noviembre de dos mil dos (2002). El constituyente de 1991 estableció para que el legislador definiera la responsabilidad del productor, y por ende las causales de exoneración de la misma, por los daños ocasionados a los consumidores y usuarios, cuando en ejercicio de su actividad dentro del proceso productivo atentan contra la salud, la seguridad o el adecuado aprovisionamiento de bienes y servicios. En efecto, la corte advierte que dentro del esquema ideado por el constituyente para responder a la asimetría del mercado en el que el consumidor o usuario se encuentra en situación de desventaja y en el que en lo que atañe a la conformación de los elementos de protección del derecho del consumidor, el papel del legislador por ende el campo de su potestad configurativa, consiste en determinar los procedimientos más idóneos para hacer efectiva la responsabilidad del productor de bienes y servicios, la posibilidad de que dicho productor se exonere de responsabilidad por el hecho de un tercero ligado a él mediante relación de trabajo o contractual de cualquier clase, resulta totalmente contraria al cometido a que se ha hecho referencia. RESUELVE: *Declarar EXEQUIBLE, por los cargos estudiados en esta sentencia, el Artículo 26 del Decreto Ley 3466 de 1982, con excepción de las expresiones “ligado o no al productor mediante relación de trabajo o contractual de cualquier clase” que se declaran INEXEQUIBLES*”.⁴⁰¹

⁴⁰¹ Expediente D-4032 Acción pública de inconstitucionalidad contra el artículo 26 (parcial) del Decreto Ley 3466 de 1982 “por el cual se dictan normas relativas a la idoneidad, la calidad, las garantías, las marcas las leyendas, las propagandas y la fijación pública de precios, bienes y servicios, la responsabilidad de los productores, expendedores y proveedores, y se dictan otras disposiciones” Actor: Guillermo Gómez Téllez Bogotá D.C., (13) trece de noviembre de dos mil dos (2002). http://www.sic.gov.co/recursos_user/documentos/compendio/Proteccion.pdf

c) Los métodos oficiales de análisis, control de calidad e inspección;”

Aquí el legislador se está refiriendo a los controles de sanidad, medidas tanto sanitarias como fitosanitarias, y más que el control de auditoría interna del proveedor, a la supervisión en los controles de calidad por parte de los organismos estatales llamados a inspeccionar la calidad de los mismos. “Un usuario final es aquella persona que utiliza el servicio o adquiere un bien para consumo personal, familiar o de un grupo social, no se considera usuario cuando utiliza el bien o servicio para integrarlo a un proceso de producción. Como se puede apreciar, la ley resulta un complemento necesario del reglamento de protección a los usuarios de servicios financieros.”⁴⁰²

d) Las exigencias de control en el uso de sustancias de uso controlado o de productos tóxicos y de servicios peligrosos de uso autorizado, de manera que pueda comprobarse con rapidez y eficacia su origen, utilización y destino;”

Esto es que hay productos y servicio que por su complejidad y composición deben de indicar en qué medida y hasta donde existen los límites para su uso y consumo que, aunque su materia prima en ocasiones es de uso oficial, por la necesidad del mercado los organismos estatales llamados a controlar esa materia prima no tienen capacidad para comercializar, pero si para autorizar ciertos usos de manera controlada. “Primero: Prohibir como al efecto prohíbe, la venta y publicidad de aquellos productos, cosméticos o medicamentos que aseguren resultados instantáneos o en un tiempo relativamente corto la cura, mitigación, prevención o el tratamiento de enfermedades, efectos beneficiosos para la salud, efectos placebo, pérdida de peso sin ejercicios, intervención médica o

⁴⁰² Toribio Careta, Raúl, “Situación Jurídica de los Usuarios de Servicios Financieros en la República Dominicana a la Luz del Reglamento de Protección de la Ley No.358-05”, Der.13852, UTESA, Santo Domingo, D.N., agosto 2010, página 15.

procedimientos quirúrgicos, que no hayan superado las pruebas científicas comprobables, que evidencien que no son seguros y efectivos para el propósito que fueron creados”⁴⁰³.

“b) Producto Milagroso: Aquel al cual se le atribuyen efectos sobre el organismo que no ha sido demostrado por medios científicamente validos que pueda producirlos, no está sometido a sistemas legales de autorización como medicamento, cosmético o producto sanitario, o cuya composición no justifica las propiedades atribuidas, o en su composición entra algún compuesto que podría justificar sus propiedades, pero que no se ha presentado correctamente a la autoridad de salud nacional”⁴⁰⁴.

e) Las normas de etiquetado, presentación y publicidad, en forma legible e inteligible;”

“La función de transparencia procura dotar al consumidor de información suficiente en la fase de celebración del contrato para que este pueda tomar una decisión correcta; mientras que la función de la publicidad trata de comunicar a las partes el contenido del negocio forma el contrato, sino cumple con la función publicitaria de informar la presencia de las condiciones generales y su contenido”⁴⁰⁵. En cuanto a este literal nos vamos a referir de manera más amplia y detallada cuando analicemos en lo adelante el artículo 85, que trata todo lo relativo a la información y educación del consumidor.

⁴⁰³ Resolución No. 07-2012, de fecha 30 de julio de 2012. Prohibición de venta de productos milagrosos. Consejo Directivo del Instituto Nacional de Protección de los Derechos del Consumidor (Pro Consumidor).

⁴⁰⁴ Resolución No. 07-2012, de fecha 30 de julio de 2012. Prohibición de venta de productos milagrosos. Consejo Directivo del Instituto Nacional de Protección de los Derechos del Consumidor (Pro Consumidor).

⁴⁰⁵ Corniel Then, Rufina, “Análisis de la Cláusula Abusiva o Limitativa de responsabilidad, Tratamiento de la Ley No.358-05, Sobre Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario”, Der.14597, UTESA, Santo Domingo, D.N., abril 2011, página 69.

f) El régimen de autorización, registro y control;”

Esto es, que todos los producto y servicios deben de seguir políticas claras sobre los aspectos legales tendentes a una comercialización y circulación en los mercados, para que el consumidor o usuario sienta la confianza en el uso y consumo de los bienes con la seguridad de que los mismos están amparados en normas legales que han sido autorizados tanto por los controles internos del proveedor, pero sobre todo por las autoridades estatales. “Primero: Restringir como al efecto restringe, la venta al consumidor final de destapadores de tuberías, cuyos ingredientes activos sean productos ácidos inorgánicos, como el sulfúrico, clorhídrico, nítrico y cualquier otro producto corrosivo ácido y de potencial daño a la salud y a la seguridad del consumidor o usuario”⁴⁰⁶.

g) Las garantías, responsabilidades y medidas;”

Siendo esto la confianza y seguridad que vende el proveedor para que el consumidor o usuario se sienta con la confianza de consumir o usar el producto, dado que el mismo responde a niveles de calidad y servicios que son garantizados por el precio pagado, a través de la seguridad de que si no se cumplen las condiciones que se especifican en el producto, el proveedor tiene la responsabilidad por su parte de restituir de una u otra forma la falla del producto, para lo cual el proveedor presentara opciones de cambios, devolución, o alguna otra compensación a los fines de que el consumidor o usuario sienta la satisfacción y fidelidad al producto.

h) Cuando proceda, las contraindicaciones;”

⁴⁰⁶ Resolución No. 104-2010, de fecha 22 de septiembre de 2010. Prohibición de venta destapador de tuberías. Consejo Directivo del Instituto Nacional de Protección de los Derechos del Consumidor (Pro Consumidor).

Somos de opinión de que específicamente este literal está orientado solo para el uso de los productos farmacéuticos, o de consumo masivo que puedan tener o causar reacciones secundarias, siendo el rol y responsabilidad por parte del proveedor, indicar los efectos que pueden o pudieran ocasionar los componentes de un medicamento en aquellos consumidores que son alérgicos o intolerantes a ciertos productos, y las reacciones que pueden causar en personas de ciertas edades o para el caso de mujeres embarazadas, en fin es una responsabilidad que tiene el proveedor de advertir o indicar las consecuencias específicas del producto para cada caso.

i) Las normas reguladoras para productos tóxicos y servicios peligrosos no autorizados;”

Siendo esto un parámetro de advertencia donde también pudiéramos decir que el proveedor debe de indicar en el producto, ya sea a través de la literatura que debe de contener en su etiqueta o de un símbolo que indique peligro, los componentes químicos la forma de uso y el uso exclusivo para el cual fue diseñado el producto, indicando quienes están autorizados a manipular el producto.

1.4 Prohibiciones de importación e internación

“En Francia se considera productor a quien se presenta como tal. A quien coloca sobre el producto su nombre, marca o signo distintivo (...)”⁴⁰⁷. Aunque es una restricción que se le impone al proveedor sobre la importación e internación en el país de ciertos

⁴⁰⁷ Martínez, Cristian. Apuntes y Reflexiones sobre la Responsabilidad Civil por Productos Defectuosos en República Dominicana. Congreso Responsabilidad Civil Retos y Tendencias Actuales, Santo Domingo, República Dominicana, 12 y 13 de octubre del 2017, pág.4. Verificado en fecha 4 de noviembre del 2017. Véase en <https://sites.google.com/enj.org/congresoresponsabilidadcivil/p%C3%A1gina-principal>

La Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, en el Ordenamiento Jurídico de la República Dominicana, a partir de la Ley No. 358-05
Manuel Alfredo Rivera Peguero

productos ya sean que estos estén prohibidos o regulados en su país de origen o bien sea del país de donde procede la importación que se lleve a cabo, entendemos que esto es un rol específico que deben de jugar los organismos estatales, específicamente y para el presente Artículo instituciones como lo son las aduanas, dado que son estos organismos los llamados a controlar y permitir la importaciones o exportaciones de productos.

En cuanto a la protección del consumidor en España, “constituye un ejemplo de coordinación de la Constitución y la norma sustantiva así como los mecanismos que instrumentan la protección al consumidor. El régimen de protección de los derechos del consumidor en este país está marcado por el derecho comunitario a través de las distintas directivas que se han trazado para su regulación”⁴⁰⁸. Por citar un ejemplo en el caso de la República Dominicana, a inicios del año 2015 se produjo un fenómeno entre los rubros de los vegetales, como lo fue el caso de los pimientos, que producidos en masa en la República Dominicana y por no cumplir con los estándares de calidad y exigencias de los mercados internacionales, no se les permitió el ingreso, y en consecuencia fueron devueltos a la República Dominicana para ser colocados en el mercado de consumo interno. Estas prohibiciones de importación a que se refiere el presente artículo 40⁴⁰⁹ de la Ley 358-05, más bien que para ser cumplidas por las autoridades nacionales de República Dominicana, son cumplidas por las autoridades de los mercados internacionales a los cuales dirigimos

⁴⁰⁸ Corniel Then, Rufina, “Análisis de la Cláusula Abusiva o Limitativa de responsabilidad, Tratamiento de la Ley No.358-05, Sobre Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario”, Der.14597, UTESA, Santo Domingo, D.N., abril 2011, página 50.

⁴⁰⁹ “Se prohíbe la importación de internación de productos cuya comercialización, prestación, uso o consumo estén suspendidos o prohibidos en su país de origen, por razón de protección de la salud y seguridad. Esta prohibición podrá extenderse a productos cuya comercialización, prestación, uso o consumo estén suspendidos o prohibidos en terceros países siempre y cuando dichas suspensiones o prohibiciones hayan sido debidamente justificadas mediante procedimientos científicos y de análisis de riesgo de conformidad a los acuerdos internacionales relevantes vigentes en la materia.

La Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, en el Ordenamiento Jurídico de la República Dominicana, a partir de la Ley No. 358-05
Manuel Alfredo Rivera Peguero

nuestras exportaciones dado que real y efectivamente son mercados que cumplen con todos los controles y seguridad de aplicación a las medidas sanitarias y fitosanitarias en la aplicación de los diferentes rubros que van a ingresar a sus mercados.

Por existir un estrecho vínculo entre la cultura del consumidor o usuario y la institucionalidad en la República Dominicana, en ocasiones las autoridades nacionales irrespetan al consumidor o usuario permitiendo la entrada sin control de algunos bienes y servicios que empresas nacionales importan para la comercialización de los mismos en los mercados dominicanos, a través del ingreso de las aduanas, como lo ha sido el caso de los productos chinos. Siendo la opinión pública y algunas organizaciones de consumidores o usuarios, lo que dan la voz de alerta. Ver el recurso contencioso administrativo interpuesto por la empresa Almacén Claudini, contra de la Resolución No. 348-2014, emitida en fecha 31 de julio del 2014, por el Instituto Nacional de Protección de los Derechos del Consumidor, cuyo fallo fue: “ *DECLARA inadmisibile por prescripción, el recurso contencioso administrativo interpuesto por la empresa ALMACÉN CLAUDINI, en fecha 11 de marzo del año 2015, contra el INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR (PRO CONSUMIDOR), por las razones anteriormente expuestas*”⁴¹⁰.

Del análisis de la referida sentencia se colige que los jueces declararon inadmisibile el recurso, acogiéndose a los términos del artículo 5 de la Ley No. 13-07, ya que el recurrente depositó el recurso fuera del plazo preestablecido por el legislador, a los fines de iniciar una litis judicial contra la Administración Pública, pues al tenor de la mencionada glosa legal, se dispone de un plazo de 30 días, los cuales iniciaron a partir de la fecha en que recibió la Resolución No. 464-2014, que reconsidera la resolución atacada, la cual fue

⁴¹⁰ Sentencia No. 00404-2016, de fecha 29 de noviembre, año 2016. Segunda Sala, Tribunal Superior Administrativo, Santo Domingo, Distrito Nacional, Republica Dominicana.

La Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, en el Ordenamiento Jurídico de la República Dominicana, a partir de la Ley No. 358-05
Manuel Alfredo Rivera Peguero

notificada al recurrente en fecha 28 de octubre de 2014, pero radico el recurso el 11 de marzo de 2015, de lo que se infiere que el tiempo para interponerlo había transcurrido convirtiéndolo en extemporáneo siendo la sanción a esto, la inadmisibilidad del recurso. En este aspecto estoy de acuerdo con lo decidido por el tribunal pues es la sanción prevista en la ley para declarar la ineficacia de un acto procesal que la ley considera que no debe producir efectos.

Siendo las aduanas la entrada para la importación de bienes y servicios al mercado nacional, somos de opinión sugerir, la existencia de técnicos de Pro Consumidor en cada una de ellas. En tal sentido se puede interpretar que el espíritu del legislador en el Artículo 40⁴¹¹, se refiere a que Pro Consumidor y el SIDOCAL deben de trabajar mancomunadamente con las aduanas para que estas no autoricen la importación de bienes y servicios que no cumplen con las reglas establecida en el mercado dominicano como lo son, por citar alguna: registro sanitario, fecha de expiración, las etiquetas, y legendas que estén en idioma⁴¹² español.

Es importante destacar en los que se refiere a este artículo 40 que por un asunto cultural de minorías entre consumidores y usuarios, al momentos de estos importar bienes de consumo masivos sin fines de ser comercializado en el mercado nacional, sino, más bien para un auto consumo, la parte cultural por un asunto de precios bajos o de ofertas lo llevan a obviar las consecuencias de peligrosidad que ofrece dicho bien o servicio. En tal sentido al momentos de explicar la responsabilidad que tiene Pro Consumidor, en el tema de educación de los consumidores debe de educar a los consumidores sobre la consecuencias

⁴¹¹ “(...) esta prohibición podrá extenderse a producto cuya comercialización, prestación, uso o consumos, estén suspendidos o prohibido en terceros países (...)”

⁴¹² Entre otros casos, los productos chinos que se encuentran masivamente en el mercado dominicano. Ver el artículo 40 de la Ley No. 358-05.

La Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, en el Ordenamiento Jurídico de la República Dominicana, a partir de la Ley No. 358-05
Manuel Alfredo Rivera Peguero

que tienen el consumo y uso de productos vencidos, a los fines de romper con la cultura dominicana de que “ luego de que el bien o servicio está vencido, tiene un tiempo para ser utilizado” pues esto conlleva a que las empresas comercializadoras de esos bienes o servicios no puedan ser procesadas judicialmente por su falta de responsabilidad, siempre y cuando las fechas de vencimiento y sus legenda en idioma español sean claramente visibles por el usuario o consumidor .

En ese mismo orden el espíritu del legislador a nuestro modo de ver también evita la competencia desleal y tráfico de influencia, auspiciada por los entes a regular la importación y comercialización de bienes y servicios que nos cumplan con las exigencias del mercado nacional. Esto así, por el legislador en la parte infine del artículo 40⁴¹³, establece y evita que la práctica desleal por empresas nacionales, puedan influenciar a través de uno u otro mecanismo a la que las autoridades prohíban la importación y comercialización de productos que aun con mayor calidad y controles puedan ingresar a los mercado dominicanos para que no desplacen los productos iguales o similares que se fabriquen o comercialicen por empresas dominicanas.

Puede observarse contradicción existente entre el artículo 40 anterior, y el contenido del artículo 41 de la misma Ley No. 358-05, en lo que respecta al idioma del contenido de los productos, y la opción que da este artículo a los importadores de bienes y servicios en el proceso de internación al expresar en su contenido de la parte infine⁴¹⁴ que. En ese sentido el referido artículo pone en alto peligro la salud como derecho fundamental para los

⁴¹³ “(...) siempre y cuando dichas suspensiones o prohibiciones hayan sido debidamente justificada mediante procedimiento científicos y análisis de riesgo de conformidad a los acuerdos internacionales relevantes vigentes en la materia”.

⁴¹⁴ “(...) cuyas etiquetas o rotulados no estén por lo menos, en idioma español o que no tengan las advertencias de salud conforme a las normas vigentes, cuando corresponda”.

consumidores o usuarios, ya que al comprar un producto y no estar obligado a conocer el idioma de las características, contenido y uso, se estaría propiciando la muerte de cualquier consumidor al momento de adquirir dicho producto, por lo que debe de establecerse un acuerdo entre las aduanas y Pro Consumidor para establecer controles estrictos en la importación de los bienes de uso y consumo.

1.5 Adulteración de fechas de expiración

Como parte de los intereses económicos del consumidor o usuario, el artículo 43 establece que “Se prohíbe la adulteración o eliminación de las fechas de expiración o de uso permitido, en materia de alimentos, medicamento sus otros productos perecederos, por constituir acciones fraudulentas que conllevan riesgos para la salud y seguridad de los consumidores. La violación de esta prohibición será sancionada por la Dirección Ejecutiva de Pro Consumidor con la incautación de los productos, multa y reparación de daños ocasionados al consumidor, sin perjuicio de otras acciones que conforme a la ley puedan ejercerse.⁴¹⁵”

No menos cierto es, que de los que trata el presente artículo, es sobre la falta penal que cometen o puedan cometer los proveedores entre otras cosas por los daños y perjuicios que puedan causar a los consumidores o usuarios por su falta de responsabilidad civil, cuando el legislador penaliza la adulteración o eliminación de las fechas de expiración o de uso permitido, está viendo más allá del valor del ser humano a diferencia del interés económico con el que los proveedores ven al consumidor o usuario. Ahora bien, el legislador hace las leyes para que las entidades llamadas a hacerlas cumplir las ejecuten, y esto así, porque al momento del legislador expresar “Se prohíbe la adulteración o

⁴¹⁵ Ley General de Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, No. 358-05, artículo 43.

La Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, en el Ordenamiento Jurídico de la República Dominicana, a partir de la Ley No. 358-05
Manuel Alfredo Rivera Peguero

eliminación de las fechas de expiración o de uso permitido, en materia de alimentos, medicamento sus otros productos perecederos, por constituir acciones fraudulentas que conllevan riesgos para la salud y seguridad de los consumidores”. Interpretando al legislador, el mismo se refiere a un mal existente en la república dominicana como producto de la cultura comercial y el engaño así al consumidor o usuario para determinados productos que son adulterados tanto en la naturaleza de su composición intrusiva, como en sus atributos externos, ya que esto elimina la naturaleza y compasión propia del producto cayendo en el concepto del fraude cuando se le vende una cosa por otra al adulterar el producto original.

A modo de ejemplo se presenta el caso de la empresa, Credigas-Nativa, S. A., interpuso un recurso contencioso administrativo contra la Resolución No. 299-2012, de fecha 24 del mes de julio del 2012, dictada por la Dirección Ejecutiva del Instituto Nacional de Protección de los Derechos del Consumidor, por violación de los artículos 63, 75, 84, 98 literales b y e, 105 literal c numeral 4, 105 literal e numeral 5 y 105 literal f numeral 5 de la Ley No. 358-05, por parte de la razón social. Solicitando la referida empresa que se revoque en todas sus partes la indicada Resolución No. 299-2012, y en consecuencia se declare la improcedencia de la reclamación interpuesta por la señora Teresa Antonio Díaz Abreu. Con motivo de lo anterior, el tribunal falló: *“PRIMERO: DECLARA inadmisibile el Recurso Contencioso Administrativo, incoado por la razón social CREDIGAS-NATIVA, S.A., contra la Resolución No. 299-2012, de fecha 24 del mes de julio del 2012, dictada por la Dirección Ejecutiva del INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR, conforme los motivos antes expuestos”*⁴¹⁶.

⁴¹⁶ Sentencia No.20-2014, de fecha 29 de enero, año 2014. Segunda Sala, Tribunal Superior Administrativo, Santo Domingo, Distrito Nacional, Republica Dominicana.

La Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, en el Ordenamiento Jurídico de la República Dominicana, a partir de la Ley No. 358-05
Manuel Alfredo Rivera Peguero

En este sentido, vemos que el tribunal fallo del modo arriba indicado, de lo cual me encuentro de acuerdo, alegando que se trata de una resolución en la que le informa a la recurrente la violación de algunos artículos de la Ley General de la Protección a los Derechos del Consumidor y se le indica que lo que procede es poner en movimiento tanto la acción pública como civil, que además dicho acto no constituye un acto administrativo en sí, pues no se encuentra revestido de las características que deben contener los mismos para ser atacados.

La adulteración constituye un elemento grave en el uso y consumo de un producto, que va desde tapan la información original hasta el cambio de expiración de fecha, a los fines de no brindar la información veraz y el tiempo real para uso o consumo y continuar comercializándolos en el mercado para lo cual citaremos como ejemplo el tema de los medicamentos. Al momento de un proveedor adulterar un medicamento pone en riesgo la salud y la integridad de los consumidores ocasionando daños que van desde reacciones adversas y en el peor de los casos muerte, donde la etiqueta del producto es la única fuente de información para el caso de una persona alérgica que conozca su sensibilidad a la composición. Siendo esto un asunto de carácter judicial para el proveedor por la falta de su responsabilidad civil, dado que el consumidor o usuario debe de saber si lo que va a consumir es apto o no.

En tal sentido, no debe de existir la adulteración dada que es la forma que demuestra si el contenido del producto se corresponde o no con lo especificado en las funciones del uso y el producto que se ha creado para ser comercializado, siendo la etiqueta del mismo la fuente de información para la toma de decisiones al momento de su adquisición. “El defecto debe ser apreciado de manera abstracta y objetiva. Es preciso tomar en cuenta la naturaleza

La Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, en el Ordenamiento Jurídico de la República Dominicana, a partir de la Ley No. 358-05
Manuel Alfredo Rivera Peguero

del producto. En principio, se trata de una peligrosidad anormal mientras se haga la impresión de seguridad e un sujeto razonable y promedio”⁴¹⁷.

Es mucho lo que puede decirse de los proveedores que se dedican a la mala práctica de la falsedad comercial, figura esta, que aunque no está prevista en nuestra normativa procesal como una sanción para el presente caso de los bienes de uso y consumo masivos, la estamos empleando como un parámetro de interpretación a lo que es la figura jurídica de la falsedad en escritura pública o autentica de comercio o de banco, que se establece en los artículos 145, 146, 147 ,148 y 149, párrafo III, del Código Penal de la República Dominicana, así como también la figura de la falsedades en escrituras privadas en los artículos 150, 151, 152 , párrafo IV, del mismo código. Retomando nuevamente la figura de la falsedad comercial, figura esta, que está estrechamente vincula con la eliminación de la fecha de espiración o de uso permitido en materia de alimentos, medicamentos u otros productos perecederos, como dice el legislador en el mismo artículo, cuando dice “por constituir acciones fraudulentas que conllevan riesgos para la salud y seguridad de los consumidores.

En ese mismo orden reza el artículo 43, “La violación de esta prohibición será sancionada por la Dirección Ejecutiva de Pro Consumidor con la incautación de los productos, multa y reparación de daños ocasionados al consumidor, sin perjuicio de otras acciones que conforme a la ley puedan ejercerse.”, siendo esto un parámetro de interpretación del legislador entre la realidad del mercado dominicano y la cultural institucional, donde por demás el legislador responsabiliza a los proveedores que incumplen

⁴¹⁷ Martínez, Cristian. Apuntes y Reflexiones sobre la Responsabilidad Civil por Productos Defectuosos en República Dominicana. Congreso Responsabilidad Civil Retos y Tendencias Actuales, Santo Domingo, República Dominicana, 12 y 13 de octubre del 2017, pág.5. Verificado en fecha 4 de noviembre del 2017. Véase en <https://sites.google.com/enj.org/congresoresponsabilidadcivil/p%C3%A1gina-principal>

La Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, en el Ordenamiento Jurídico de la República Dominicana, a partir de la Ley No. 358-05
Manuel Alfredo Rivera Peguero

con su falta de responsabilidad civil, autorizando por demás a Pro Consumidor para que pueda retirar y sancionar aquellos que adultera un producto a través del cubrimiento de la información veraz que se le pueda brindar al consumidor o usuario. “El daño. Es el elemento que otorga la calidad a la para invocar este régimen. La integridad física y moral son derechos fundamentales de los consumidores”⁴¹⁸.

Es aquí, una vez más donde el legislador de manera administrativa le confiere potestad sancionadora a Pro Consumidor para los casos de violación a la presente Ley 358-05, cuando expresa “La violación de esta prohibición será sancionada por la Dirección Ejecutiva de Pro Consumidor”, refiriéndose a la sanción, como un elemento de efectividad de la ley, a través de la aplicabilidad de la misma, como mecanismo de coerción, siendo la sanción el espíritu de la ley en el presente artículo. Por lo que el elemento de prueba por excelencia para la comprobación de la violación a la ley, la colocación de una publicidad o información distinta, encima de la original del producto, ya que lo que busca el proveedor es cubrir la fecha de expiración del mismo para poderlo comercializar.

Continuando con la adulteración en las fechas de expiración, tenemos que “Todo proveedor final tiene la obligación de retirar del comercio los productos, cuyo período de vigencia haya transcurrido. En caso de no hacerlo a la fecha de vencimiento del producto comprometerá su responsabilidad penal y civil⁴¹⁹”. El presente artículo cuando se refiere a todo proveedor final, está indicando que dentro de la cadena de comercialización el que se encarga de suplir los bienes y servicios a los consumidores o usuarios es que tiene la

⁴¹⁸ Martínez, Cristian. Apuntes y Reflexiones sobre la Responsabilidad Civil por Productos Defectuosos en República Dominicana. Congreso Responsabilidad Civil Retos y Tendencias Actuales, Santo Domingo, República Dominicana, 12 y 13 de octubre del 2017, pág.5. Verificado en fecha 4 de noviembre del 2017. Véase en <https://sites.google.com/enj.org/congresoresponsabilidadcivil/p%C3%A1gina-principal>

⁴¹⁹ Ley General de Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, No. 358-05, artículo 44.

La Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, en el Ordenamiento Jurídico de la República Dominicana, a partir de la Ley No. 358-05
Manuel Alfredo Rivera Peguero

obligación final, del mismo modo, esa obligación lo lleva a que tiene que retirar del comercio los productos cuya fecha de vencimiento ha expirado.

Esto es que muchos comerciantes adquieren del suplidor mayoritario un determinado producto que para el caso de la República Dominicana podemos citar con el siguiente ejemplo: Cuando el dueño de una tienda de embutidos le compra a su suplidor un producto de ciclo corto y aún teniendo una fecha de vencimiento consumada, este productor final despacha el producto al consumidor final, a sabiendas de que el producto había caducado, muchas veces incurren en ocultar o borrar la fecha de vencimiento a sabiendas que de dicho producto debe ser devuelto al suplidor mayoritario y sacarlo del mercado. Ver recurso contencioso administrativo, interpuesto por la envasadora de Gas Cien Fuego, S. R. L., contra el Instituto Nacional de Protección de los Derechos del Consumidor (Pro Consumidor), con la finalidad de que se declare nulo y sin ningún efecto jurídico la Resolución No. 206-2013, emitido en fecha 18 de septiembre de 2013, por la recurrida. Con motivo de dicho recurso el tribunal falló: *“PRIMERO: DECLARA, bueno y válido en cuanto a la forma, el Recurso Contencioso Administrativo, incoado por la recurrente, ENVASADORA DE GAS CIEN FUEGO, S. R. L., en fecha veintidós (22) de octubre del año dos mil trece (2013), contra el INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR (PROCONSUMIDOR), por haber sido hecha conforme lo establece la ley que rige la materia.SEGUNDO: RECHAZA, en cuanto al fondo, el indicado Recurso Contencioso administrativo, conforme los motivos expuestos”*⁴²⁰.

Al analizar la sentencia anteriormente señalada, observamos que se trata de un recurso contencioso contra un acto administrativo el cual los jueces rechazaron debido a que no se aportó el acto administrativo atacado, por lo que el recurso adolece de un vicio en

⁴²⁰ Sentencia No. 229-2015, de fecha 30 de junio, año 2015. Segunda Sala, Tribunal Superior Administrativo, Santo Domingo, Distrito Nacional, Republica Dominicana.

La Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, en el Ordenamiento Jurídico de la República Dominicana, a partir de la Ley No. 358-05
Manuel Alfredo Rivera Peguero

cuanto a su fondo que mereció su rechazo, en atención a lo que dispone el artículo 9 de la Ley No. 107-13, sobre los Derechos de las Personas en sus Relaciones con la Administración y Procedimiento Administrativo, de fecha 24 de julio de 2013.

En este análisis me permito agregar que para robustecer el fallo dado por el tribunal pudo haberse adicionado el artículo 23 de la Ley No. 1494, que instituye la Jurisdicción Contencioso-Tributario, establece: “La instancia expondrá todas las circunstancias de hecho y de derecho que motiven el recurso; transcribirá todos los actos y con las conclusiones articuladas del recurrente...” toda vez que el acto atacado debe transcribirse íntegramente para su análisis y escrutinio, y debido a la falta del mismo, no fue posible ponderarlo. Los consumidores tienen el derecho de desistir del producto comprado “facultad de un consumidor de un bien para devolverlo al comercio dentro de un plazo legal, sin tener que alegar ni dar ninguna explicación al respecto ni sufrir una penalización”⁴²¹.

Con el presente artículo el legislador ha querido proveer que esto pueda ser causa de algún tipo de daño a la salud del consumidor o usuario, ya que el mismo no está en la obligación de verificar su fecha de vencimiento, bajo el entendido de que es un rol del proveedor que le ha brindado el producto. A estos fines el espíritu de este artículo establece de manera clara y precisa la responsabilidad civil y penal en que pudiera estar incurriendo el proveedor de dicho producto al momento de despacharlo al consumidor o usuario.

Una precisión importante en este artículo 44, es que el proveedor o la empresa que incurra en las faltas anteriormente señaladas, no podrá alegar ignorancia o desconocimiento, ya que es de su responsabilidad la verificación de los productos que son importados con juntamente con las aduanas, así como también la verificación de los

⁴²¹ Véase en: <https://www.consumoteca.com/comercio/venta-a-distancia/en-que-consiste-el-derecho-de-desistimiento-de-los-consumidores/>

La Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, en el Ordenamiento Jurídico de la República Dominicana, a partir de la Ley No. 358-05
Manuel Alfredo Rivera Peguero

periodos de vigencia de los productos fabricados nacionalmente para que estos no vallan al mercado transcurrida su fecha. Con esta mala práctica no solo se está incurriendo en la pena de adulteración del producto, sino que compromisariamente esta mala práctica en muchas ocasiones elimina o imposibilita la información veraz sobre los atributos del producto para el caso de los consumidores que necesitan conocer los componentes del mismo ante un eventual daño en la salud personal por el uso o consumo del mismo. “El principal derecho de un consumidor que ha comprado o contratado algo que no ha podido ver o probar directamente (es decir, a distancia) es el de “ver o probar” la cosa durante un plazo prudencial, durante el cual pueda echarse para atrás si el producto o servicio no responde a sus expectativas”⁴²².

Si lo antes dicho es cierto como al efecto lo es, no es menos cierto que al analizar la página web del Ministerio de Salud Pública, que como organismo sectorial está regulado por la Ley General de Salud 42-01, que estable el decomiso, encontramos con que aproximadamente se están comercializando en el país unos 15 mil Artículos alimenticio tales como, salsas, espaguetis, jugos, salchichas, quesos, jamones, chocolates, galletas, leches, y un sinnúmero más que en su mayoría son pre empacados tantos nacionales o importados con registros sanitarios vencidos algunos por más de 30 años, cuando los permisos para las ventas apenas solo tienen un costo de 4 mil pesos dominicanos por un periodo de 5 años, debiéndose renovar nuevamente, demostrando esta situación que realmente no se hace una vigilancia real sobre estos productos, que para el caso de los importados donde cuyo periodo de vigencia ya ha concluido, es responsabilidad de las aduanas. Esto así, obliga una vez más a la cooperación institucional que debe de existir entre estas instituciones a fin de que se viole la ley en perjuicio de la salud de los

⁴²² Véase en: <https://www.consumoteca.com/comercio/venta-a-distancia/en-que-consiste-el-derecho-de-desistimiento-de-los-consumidores/>

La Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, en el Ordenamiento Jurídico de la República Dominicana, a partir de la Ley No. 358-05
Manuel Alfredo Rivera Peguero

consumidores o usuarios. “Además, desde el punto de vista contractual, el turista se encuentra inmerso en una serie de complejas relaciones vinculadas al propio viaje”⁴²³.

En términos legales estamos frente a una violación flagrante, ya que los productos de fabricación nacional o importada no pueden comercializarse en el mercado de la República Dominicana, porque un producto “cuyo periodo de vigencia haya transcurrido”, no es un producto fiable para el consumo, ya que la salud del consumidor o usuario entra en alto riesgo. “Tal como hemos venido afirmando, el turista es un consumidor que se hace parte de una relación sumamente compleja, pues el viaje turístico es, en sí mismo, un servicio complejo que suele incluir transporte por vía terrestre, aérea, marítima; alquiler de automóviles; hotelería; restaurantes; excursiones y muchos otros aspectos que complementan las diversas propuestas, muchas de las cuales incluyen además el financiamiento a través de tarjetas de crédito o cualquier otro medio. Se trata de un consumidor activo, un consumidor que penetra un mercado ajeno y que, por ello, asume ciertos riesgos”⁴²⁴.

Traduciéndose todo lo antes dicho, en un problema para la economía dominicana, porque como consecuencia de la falta de controles nacionales, los mercados internacionales no permitirán la exportaciones de productos de fabricación dominicana, por la falta de confiabilidad internacional al reconocer que la problemática y falta de controles en las

⁴²³ Madrid Martínez, Claudia, “Servicios, Turismo y la Protección del Consumidor: Una Mirada desde el Derecho Internacional Privado Interamericano”. Véase en: <https://socioip.files.wordpress.com/2013/12/madrid-servicios-turismo-y-proteccion-del-consumidor-una-mirada.pdf>

⁴²⁴ Madrid Martínez, Claudia, “Servicios, Turismo y la Protección del Consumidor: Una Mirada desde el Derecho Internacional Privado Interamericano”. Véase en: <https://socioip.files.wordpress.com/2013/12/madrid-servicios-turismo-y-proteccion-del-consumidor-una-mirada.pdf>

medidas sanitarias como fitosanitarias también se extrapolan a otros renglones como lo es el turismo⁴²⁵ hacia la República Dominicana.

II. SOBRE LA PROTECCIÓN DE LOS INTERÉS ECONÓMICOS DEL CONSUMIDOR O USUARIO

2.1 CONDICIONES DE LA OFERTA

“La oferta de productos y servicios se ajustará a la naturaleza, calidad, condiciones y precio e incluirá los impuestos de venta aplicables o un mensaje del ofertante advirtiendo al consumidor cuando los impuestos no estén calculados en el precio. También podrá incluir las modalidades convenidas con el consumidor o usuario, o publicadas en los locales de comercio o a través de anuncios, prospectos, circulares u otro medio de comunicación⁴²⁶”.

Cuando el legislador establece que serán las condiciones de la “oferta”, se está refiriendo a un valor agregado que brinda el proveedor a un producto determinado, igualmente así, cuando se trate de un servicio, como lo son los productos intangibles, que aunque con las mismas características, el legislador establece que estos se ajustaran a la naturaleza, condiciones, y precio e incluirá los impuestos de venta aplicables o un mensaje

⁴²⁵ El turista es el centro de un entramado de complejas relaciones jurídicas que pueden ser de tipo contractual, en los casos en que el daño resulte de la inejecución o ejecución defectuosa de los contratos que haya celebrado; pero que también pueden revestir carácter extracontractual, cuando esos daños son causados por terceros, pensemos en un accidente de circulación en el lugar de destino. Además, muchos de los daños que sufre el turista no son reparables en especie y, en estos casos, rara vez pueda la compensación dineraria representar una satisfacción para el lesionado interés del turista. Madrid Martínez, Claudia, “Servicios, Turismo y la Protección del Consumidor: Una Mirada desde el Derecho Internacional Privado Interamericano”. Véase en: <https://socioip.files.wordpress.com/2013/12/madrid-servicios-turismo-y-proteccion3b3n-del-consumidor-una-mirada.pdf>

⁴²⁶ Ley General de Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, No. 358-05, artículo 45.

La Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, en el Ordenamiento Jurídico de la República Dominicana, a partir de la Ley No. 358-05
Manuel Alfredo Rivera Peguero

del ofertante advirtiéndolo al consumidor cuando los impuestos no estén calculados en el precio”, el legislador está previendo el uso de la publicidad engañosa.

“El derecho a la revocación. En muchos países del mundo ha adquirido importancia la venta telefónica o fuera del establecimiento, a través de la cual se ofrecen premios a los consumidores y se celebran contratos de venta o afiliación con cargos a sus tarjetas de crédito. Este tipo de práctica comercial tiene una regulación específica al reconocer que la manera de ofrecer el producto o el servicio no es la tradicional: la manifestación de voluntad del comprador se da bajo presión y en circunstancias que no le permiten analizar debidamente la oferta. Por eso, en la legislación comparada, se establecen plazos de siete a diez días para reflexionar la decisión y si fuere el caso, arrepentirse y desistirse del contrato, sin ningún tipo de cargo, salvo que se haya consumido el bien o usado el servicio”⁴²⁷

Esto así, en reiteradas ocasiones muchas empresas hacen una publicidad engañosa cuando en dichas ofertas presentan que la misma tiene los impuestos incluidos y al momento del consumidor o usuario proceder al pago de la adquisición del valor del producto se da cuenta que existe una variación entre el precio que le están cobrando y el precio que fue publicado, donde al momento del mismo reclamar la única respuesta que obtiene por parte del empresario o del ofertante es que se produjo un error en la impresión de dicha campaña.

A modo ilustrativo, ver el recurso contencioso administrativo, interpuesto por la sociedad, Inversiones Punta Laguna, S. A. S, contra Pro Consumidor, en procura de que sea anulada la *Resolución* No. 471-2014, de fecha 17 de octubre del 2014, por ser un acto violatorio a los principios constitucionales que rigen las actuaciones de la Administración

⁴²⁷ Vid VV.AA.: Roca Santiago y Céspedes Eva, “La ley y las prácticas de protección al consumidor en Perú”, Gestión y política pública, vol.20 no.2 México ene. 2011. Véase en http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1405-10792011000200008

La Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, en el Ordenamiento Jurídico de la República Dominicana, a partir de la Ley No. 358-05
Manuel Alfredo Rivera Peguero

Pública y constituye un ejercicio excesivo por Pro Consumidor, pues mediante la misma fueron anuladas algunas cláusulas que se consideraban abusivas contenidas en los contratos de adhesión que se le suministraban a los huéspedes del Hotel Iberostar. En tal sentido el fallo fue el siguiente: *“PRIMERO: DECLARA bueno y válido en cuanto la forma, el Recurso Contencioso Administrativo interpuesto por la entidad INVERSIONES PUNTA LAGUNA, S. A. S., en fecha doce (12) de diciembre del año dos mil catorce (2014), en contra de la Resolución Núm. 471-2014, de fecha 17 de octubre del año 2014, emitida por el Instituto Nacional de Protección de los Derechos del Consumidor (PROCONSUMIDOR), por estar acorde a la normativa que rige la materia; SEGUNDO: En cuanto al fondo, ACOGE el presente Recurso Contencioso Administrativo. En consecuencia, REVOCA la Resolución Núm. 471-2014, de fecha 17 de octubre del año 2014, emitida por el INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR (PROCONSUMIDOR), por los motivos precedentemente expuestos”*⁴²⁸.

Al analizar los términos del fallo vemos que el Tribunal considero que el fin del legislador respecto al registro de los contratos de adhesión es un control para proteger y defender los derechos del consumidor frente organismo público o privado que brinde un servicio. No obstante, la recurrida excedió su facultad revisora declarando la nulidad, cuando lo correcto era la no aprobación del contrato de adhesión, por mantenerse el contrato formulario en cuestión no acorde con la ley, ya que lo acontecido surge en vía de una solicitud administrativa y no como casos de conflictos que contemple la legislación para ser conocido ante sus instancias; por tanto, amén de que las cláusulas del contrato de adhesión fueren contrarias a la Ley No. 358-05, existe el procedimiento ante los tribunales conferido por el artículo 19 arriba indicado, que establece a cargo de la Dirección Ejecutiva

⁴²⁸ Sentencia No. 281-2016, de fecha 29 de junio, año 2016. Primera Sala, Tribunal Superior Administrativo, Santo Domingo, Distrito Nacional, Republica Dominicana.

La Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, en el Ordenamiento Jurídico de
la República Dominicana, a partir de la Ley No. 358-05
Manuel Alfredo Rivera Peguero

de Pro Consumidor, “Someter a los infractores ante las instancias judiciales competentes, así como asistir y asesorar al ministerio público de las mismas cuando éste lo requiera”. “El principal derecho de un consumidor que ha comprado o contratado algo que no ha podido ver o probar directamente (es decir, a distancia) es el de “ver o probar” la cosa durante un plazo prudencial, durante el cual pueda echarse para atrás si el producto o servicio no responde a sus expectativas”⁴²⁹.

Del mismo modo, cuando el legislador precisa “e incluirá los impuestos de venta aplicables o un mensaje del ofertante advirtiéndolo al consumidor cuando los impuestos no estén calculados en el precio.” Esto precisa que para aquellos proveedores que a los fines de llevar a cabo una campaña publicitaria engañosa⁴³⁰, quieran atraer la atención del consumidor o usuario publicando un producto a un precio con números que sobresalen por oposición a los números del precio de impuesto que lo ponen de forma diminuta encontrándose el consumidor o usuario al momento de pagar el producto o del bien tangible que el precio que se le está cobrando es mucho mayor al precio que se mostró en la publicidad, como una forma de atraerlo como carnada sin que el mismo se percatara de que el precio con los impuestos incluidos sufre un cambio mayor al que le fue presentado en la publicidad.

⁴²⁹ Véase en: <https://www.consumoteca.com/comercio/venta-a-distancia/en-que-consiste-el-derecho-de-desistimiento-de-los-consumidores/>

⁴³⁰ “(...) cualquier consumidor o profesional en el mercado de bienes y servicios sabrá qué posición tiene frente a un contrato de consumo, cuál es su ámbito de responsabilidad y cómo resolver los conflictos que surjan. Todo ello, en un ámbito tan complejo donde confluyen las normas comunitarias, nacionales, autonómicas y locales. Hay que definir los derechos de los consumidores, establecer los límites de los empresarios, dentro de la libre competencia y el principio de libertad de pactos que rige nuestro sistema de contratación; fijar los mecanismos de protección y articular vías judiciales y extrajudiciales para resolver los conflictos (.....)”. Pipaon Pulido, Jorge Guillermo, “Derechos De Los Consumidores Y Usuarios”, 2010. Véase en: <https://www.casadellibro.com/libro-derechos-de-los-consumidores-y-usuarios/9788498981131/1684523>

La Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, en el Ordenamiento Jurídico de la República Dominicana, a partir de la Ley No. 358-05
Manuel Alfredo Rivera Peguero

Véase a modo de ejemplo sobre lo antes dicho, para el caso de suscripción de contrato⁴³¹ en ofertas, propaganda y promoción, la acción de tutela que se dirige contra la empresa “Pan American de Colombia, Compañía de Seguros de Vida”, entidad de naturaleza privada que no tiene a su cargo la prestación de ningún servicio público, ni puede decirse, con base en las pruebas aportadas, que haya asumido una conducta que afecte a la colectividad en la forma prevista por las disposiciones en referencia, por lo cual cabe verificar cuál es la relación existente entre tal empresa y la accionante. Según la información suministrada, al suscribir el contrato la peticionaria diligenció un formulario o cuestionario acerca de su estado de salud, pero no aparece que se hubiese realizado un examen médico directo, encaminado a determinar las enfermedades preexistentes.

Se argumenta por parte de la compañía aseguradora que el problema de salud que aqueja a la afiliada es congénito y por lo tanto excluido del cubrimiento que ofrece el contrato. La Sala encuentra que, al no realizarse el examen médico en el momento de suscribirse el convenio y no haberse determinado con claridad las dolencias que ya se traían, no es posible oponer como preexistencia lo que no se dejó consignado desde el principio para evadir el cubrimiento del tratamiento quirúrgico requerido, a lo cual se añade que la compañía anunció una cobertura total, desde una consulta hasta una intervención quirúrgica, con un tope único que correspondió al valor de sesenta millones de pesos. Cabe,

⁴³¹ Desde siempre, cada vez que un pasajero viaja al exterior o que un extranjero visita un país, mediante los servicios de una agencia de viajes, se implementa la gestión de los traslados, alojamientos y excursiones a través de contratos internacionales. La disciplina jurídica que aborda la solución de los conflictos, que pueden derivarse de la celebración y ejecución de estos contratos, es el Derecho Internacional Privado. Cuando las relaciones jurídicas se formalizan a través de los medios electrónicos que superan las fronteras de un Estado, otra vez es el Derecho Internacional Privado la rama que dará respuesta al régimen legal que rige la relación celebrada y quien es el juez competente para entender en los conflictos que se planteen. Medina, Flavia / Laje, Rodrigo, “Contratos Internacionales: Aspectos Jurídicos Comercio Electrónico”. Véase en: http://www.librosdeturismo.com.ar/catalogo/31_derecho-del-turismo/461_contratos-internacionales-aspectos-juridicos-comercio-electronico

La Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, en el Ordenamiento Jurídico de la República Dominicana, a partir de la Ley No. 358-05
Manuel Alfredo Rivera Peguero

pues, la tutela para proteger los derechos a la salud, a la integridad personal y a la vida de la beneficiaria. La Sala Quinta de Revisión de la Corte Constitucional, administrando justicia en nombre del pueblo y por mandato de la Constitución, resuelve: *Primero.- REVOCAR, por las razones expuestas en esta providencia, el fallo del Juzgado Trece Civil del Circuito de Santa Fe de Bogotá, proferido el 25 de agosto de 1999, al resolver sobre la acción de tutela incoada por Guertty Norella Ramírez Bernal contra la empresa “Pan American de Colombia, Compañía de Seguros de Vida S.A.”. Segundo.- ORDENAR a “Pan American de Colombia, Compañía de Seguros de Vida S.A.”, que al aplicar los términos del contrato suscrito con Guertty Norella Ramírez, no podrá alegar preexistencias que no hubieren sido expresamente y por escrito determinadas al momento de su suscripción, ni abstenerse de cobijar aspectos de cobertura que resultaban de lo anunciado al contratante. Tercero.- Por Secretaría LÍBRESE la comunicación de que trata el Artículo 36 del Decreto 2591 de 1991.”⁴³²*

Un mal servicio ofrecido por un proveedor que se ha publicitado como la garantía de la excelencia en sus servicios, al momento del consumidor o usuario demandar de los mismos y no ser satisfecho, se crea en ese consumidor o usuario un nivel de impotencia y desprotección por parte de las autoridades llamadas a regular ese mercado. Ejemplo a diario tenemos, y uno de ellos es el imperio de la telecomunicaciones en la República Dominicana, un mercado donde cualquiera se instala sin cumplir con las regulaciones mínimas exigidas, a excepción del momento en que se cruza la línea de los “intereses”⁴³³

⁴³² Expediente T-250298 Acción de tutela instaurada por Guertty Norella Ramirez Bernal contra “Pan American de Colombia, Compañía de Seguros de Vida”. Magistrado Ponente: Dr. José Gregorio Hernández Galindo Aprobada en Santa Fe de Bogotá, D.C., diez (10) de febrero de dos mil (2000). http://www.sic.gov.co/recursos_user/documentos/compendio/Proteccion.pdf

⁴³³ Esa variedad de métodos de solución de conflictos abarca desde las medidas de naturaleza civil o mercantil hasta las sanciones e naturaleza administrativa y penal que tratan de asegurar la integridad de la protección de los intereses de los consumidores frente a los ataques más virulentos de otros agentes del

La Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, en el Ordenamiento Jurídico de la República Dominicana, a partir de la Ley No. 358-05
Manuel Alfredo Rivera Peguero

encontrados”, que es cuando realmente las autoridades quieren hacer cumplir las leyes, pero para favorecer necesariamente al consumidor o usuario, sino más bien, por lo que ellas representan.

En ese mismo orden, un mal servicio brindado por un proveedor, cuando éste, esté obligado a informar al consumidor o usuario una oferta o promoción, deberá informar sobre las condiciones específicas que son parte de la oferta como si se tratase de una cláusula penal de cumplimiento, para que el consumidor o usuario si entiende que no se le ha cumplido con lo ofertado pueda realizar sus reclamos, y es en este momento donde entra el concepto de usuario por tratarse de un producto intangible como lo son los servicios, porque eso es lo que venden, no necesariamente para que se vea la violación a la ley de protección del consumidor o usuario tiene que consumarse dicha violación en un bien tangible.

Por lo que no solo el proveedor tenga un alcance limitado para hacer riquezas, sino, que también se comprometa con un nivel de responsabilidad⁴³⁴ social más allá del cumplimiento a la Ley No.358-05, pero sobre todo al consumidor o usuario que es su razón de existir. Debiendo de dejar las malas prácticas como por ejemplo para el caso de los

mercado. Portero Henares, Manuel, “La Protección Penal de los Intereses Económicos de los Consumidores”. Véase en: <http://www.iustel.com/editorial/?ficha=1&referencia=90114134>

⁴³⁴ La protección del consumidor ha sido una materia de tradicional impulso comunitario desde la década de los 80, pero la esfera del Derecho penal tiene una implantación relativamente reciente con la incorporación en 1995 de los delitos contra los consumidores recogidos en los artículos 281 a 283, a los que en la reforma de 2010 se añade el artículo 282 bis) sobre publicidad de activos financieros. El ordenamiento jurídico español ha sido uno de los que más se ha desarrollado en materia de protección del consumidor en el seno de la Unión Europea, siendo uno de los pocos que ha previsto la más diversa y amplia gama de métodos de solución de conflictos a su alcance en el intento de atajar los problemas que el mercado puede ocasionar al consumidor. Portero Henares, Manuel, “La Protección Penal de los Intereses Económicos de los Consumidores”. Véase en: <http://www.iustel.com/editorial/?ficha=1&referencia=90114134>

La Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, en el Ordenamiento Jurídico de
la República Dominicana, a partir de la Ley No. 358-05
Manuel Alfredo Rivera Peguero

productos tangibles, el proveedor te oferta un producto para niños que es impulsado por una batería generadora de energía, llámese “pila”, y el mismo afecta seriamente la salud del menor por su alto grado de toxicidad cuando entran en contacto o cuando es llevada a la boca por el menor. Es aquí cuando entra ese grado de responsabilidad social que debe de asumir el proveedor, que a sabiendas de que esa batería es de mala calidad y que su tiempo de expiración ya ha culminado, por sus irresistibles precio bajos las comercializan a sabiendas del daño que pueden generar.

El consumidor o usuario debe de interponer sus acciones de reclamos en el tiempo prescrito, pues aunque la ley le otorga derechos, los mismos son para ejecutarse en el tiempo establecido, y así lo demuestra el siguiente recurso contencioso administrativo interpuesto por los señores José Ramón De La Cruz De La Cruz, e Iris Leine Peña Mena, contra Pro Consumidor, quien dictó la Resolución No. 023-2013, la cual en su numeral tercero revoca la Resolución No. 483.2012, de fecha 16 de enero de 2013, que responde al recurso de reconsideración de fecha 23 de agosto de 2013, por la prescripción de la acción según lo establecido en el artículo 134 de la Ley General de Protección a los Derechos del Consumidor No.358-05, por lo que han solicitado verificar si ha sido realizada en derecho, y si se ha hecho una buena interpretación de los hechos y de la Ley No. 358-05. En tal sentido el tribunal rechazo un medio de inadmisión interpuesto, así como también el fondo del recurso de la manera siguiente: *“PRIMERO: RECHAZA el medio de inadmisión por prescripción, propuesto por la parte recurrida, INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR (PRO CONSUMIDOR), conforme los motivos indicados. SEGUNDO: DECLARA bueno y válido, en cuanto a la forma, el Recurso Contencioso Administrativo de que se trata, incoado por el señor JOSÉ RAMÓN DE LA CRUZ DE LA CRUZ, en fecha 10 de enero de 2014, contra la Resolución 023-2013, dictada por la INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR (PRO CONSUMIDOR), en fechas 16 de diciembre de*

La Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, en el Ordenamiento Jurídico de la República Dominicana, a partir de la Ley No. 358-05
Manuel Alfredo Rivera Peguero

2014, por haber sido interpuesta conforme lo establece la ley que rige la materia. TERCERO: ACOGE, en cuanto al fondo el Recurso Contencioso Administrativo, y en consecuencia ANULA la RESOLUCION No. 023.2013, de fecha 14 del mes de noviembre del año 2013, rendida por el Instituto Nacional de Protección de los Derechos del Consumidor, conforme los motivos indicados”⁴³⁵.

Observando el fallo pienso que los motivos que tuvieron los jueces para fallar del modo enunciado, vemos que solo se limitaron a revocar la resolución atacada por errónea aplicación del artículo 134 de la Ley No. 358-05, que marca una prescripción de dos años a partir del último acto violatorio que las origina, y a indicar que la resolución atacada posea una pobre motivación.

Siendo lo antes dicho una pauta para someter al proveedor, para el caso de que un usuario o consumidor sufra consecuencias dañinas a su salud por el uso de ese producto. Por lo que “la oferta de productos y servicios se ajustará a la naturaleza, calidad, condiciones y precio e incluirá los impuestos de venta aplicables o un mensaje del ofertante advirtiendo al consumidor cuando los impuestos no estén calculados en el precio”. Que para el caso de las compañías telefónicas, al momento de ofrecer un mal servicio y el consumidor o usuario exigir la reposición del mismo o en su defecto la devolución de lo pagado, no se le restituya, como parte de la falta de cultura en las políticas internas de dichas compañías, por entender el proveedor que no ha entregado nada físico, “ha sido solo un servicio”, limitándose únicamente a pedir disculpa al consumidor o usuario. “Si la

⁴³⁵ Sentencia No. 87-2016, de fecha 26 de febrero, año 2016. Primera Sala, Tribunal Superior Administrativo, Santo Domingo, Distrito Nacional, República Dominicana.

victima debe probar el defecto producido, no tiene que probar la falta del productor. Tratándose de un hecho, la prueba se hace por cualquier medio”⁴³⁶.

2.2 Contenido del documento de venta

“En el documento de venta de bienes muebles, sin perjuicio de la información exigida por las otras leyes o normas, según el caso, deberá constar: a) La descripción y especificación del bien; b) El nombre y domicilio del vendedor; c) El nombre y domicilio del fabricante, distribuidor o del importador cuando corresponda; d) Las características de la garantía conforme a lo establecido en esta ley; e) Los plazos y condiciones de entrega; f) El precio y las condiciones de pago; y g) El impuesto correspondiente. Párrafo: La redacción debe ser hecha por lo menos en idioma español, ser completa, clara y fácilmente legible. Las menciones de convenciones, leyes o reglamentos de otros textos o documentos, que apliquen al contrato, deberán acompañarse, cuando resulte posible, de una explicación sucinta de sus principales prescripciones. Cuando se incluyan cláusulas adicionales a las aquí indicadas o exigibles en virtud de lo previsto de esta ley, aquéllas deberán ser escritas en letras destacadas y suscritas por ambas partes, excepto en el caso de los contratos de adhesión para los cuales regirán las disposiciones contenidas en los artículos 81 y siguientes⁴³⁷”.

⁴³⁶ Couard Julien. “Responsabilidad y derecho del consumo”, La responsabilidad por los daños causados por productos defectuosos. Aspectos de derecho francés. Congreso Responsabilidad Civil Retos y Tendencias Actuales, Santo Domingo, República Dominicana, 12 y 13 de octubre del 2017, pág.10. Verificado en fecha 4 de noviembre del 2017. Véase en <https://sites.google.com/enj.org/congresoresponsabilidadcivil/p%C3%A1gina-principal>

⁴³⁷ Ley General de Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, No. 358-05, artículo 49.

La Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, en el Ordenamiento Jurídico de la República Dominicana, a partir de la Ley No. 358-05
Manuel Alfredo Rivera Peguero

Aquí el legislador hace la precisión de que independientemente de la información que puedan exigir las leyes, el proveedor por un asunto de sensatez y de carácter comercial para beneficio de su producto, ya sea de fabricación nacional o de representación de una marca importada, este debe especificar como un valor agregado para su marca una “descripción” de todos los componentes⁴³⁸ o atributos que adornan dicho bien, con la “especificación” hacia dónde va orientado dicho bien en la forma y uso sin este pueda tener otras consecuencias que no sean las indicadas para de esta manera no incurrir en lo que pudiese ser un daño y perjuicio contra el consumidor o usuario que posteriormente puedan exigir las reparaciones correspondientes antes los tribunales competentes.

Utilización de sustancia química prohibida⁴³⁹ en fabricación de productos alimenticios. El día 5 de marzo de 1999 el Instituto Municipal de Salud de Pereira decomisó 88 bolsas de panela marca V, producidas por Panela del Valle E.A.T., en el establecimiento de comercio Mercasa, en la ciudad de Pereira. Dicha panela fue sometida a un análisis de laboratorio, que dio como resultado trazas de anhídrido sulfuroso (SO₂),

⁴³⁸ El resultado son productos orientados a cuidar su aspecto estético y cualidades de conservación, pero de dudosa calidad nutricional, con el agravante de la excesiva explotación de los recursos naturales, sin contar con otros problemas de índole social. Ortuño Sánchez, Manuel Fco., “La cara oculta de alimentos y cosméticos”, Ediciones AIYANA, Pág. 26. Véase en <http://www.biomoon.net/aiyana>

⁴³⁹ Sustancias sujetas a restricción, prohibición o control comunitario. El artículo 8 del Reglamento (CE) N° 1925/2006, establece el procedimiento para incluir, previa evaluación por EFSA, determinadas sustancias en su anexo III con objeto de establecer un mejor control de la adición de otras sustancias a los alimentos y, si es necesario, restringir o prohibir su uso.

El Reglamento de Ejecución (UE) N° 307/2012, desarrolla el procedimiento previsto en dicho artículo para la inclusión de sustancias en el anexo III. Las razones para la inclusión de una sustancia en alguna de las partes del anexo III serían: Existen condiciones que puedan dar lugar a la ingestión de cantidades de esta sustancia ampliamente superiores a las que puede esperarse razonablemente que se ingiera en condiciones normales de consumo en una dieta equilibrada y variada. Véase en: http://www.aecosan.mssi.gob.es/AECOSAN/web/seguridad_alimentaria/subdetalle/sustancias_restriccion.htm

La Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, en el Ordenamiento Jurídico de la República Dominicana, a partir de la Ley No. 358-05
Manuel Alfredo Rivera Peguero

sustancia cuya presencia está prohibida en la panela. Las muestras y las contra muestras fueron depositadas en una bodega de la entidad municipal y, el día 12 de marzo (folio 23 del segundo cuaderno), fueron hurtadas. No cabe, pues, censurar, la actuación de la asociación demandada, que ha contribuido con su actuación a que la comunidad se entere de un riesgo actual sobre la salud de los consumidores, riesgo éste que por su gravedad fue objeto de debate democrático y sobre el que existe tanta conciencia que se ha expresado en la prohibición de usar el anhídrido sulfuroso como insumo en la producción de la panela. Los derechos de los consumidores, por esencia de carácter difuso, sólo pueden ejercitarse activamente si ellos disponen de información adecuada y oportuna. *DECISION, RESUELVE: Primero.- Revocar parcialmente la sentencia del 28 de octubre de 1999, de la Sala Penal del Tribunal Superior del Distrito Judicial de Santa Fe de Bogotá, en lo que a la protección de los derechos al buen nombre y a la honra del demandante se refiere, y, su lugar, negar la tutela por estos aspectos. Segundo.- Confirmar la sentencia del 28 de octubre de 1999, de la Sala Penal del Tribunal Superior del Distrito Judicial de Santa Fe de Bogotá, respecto de la protección del debido proceso. Tercero.- Ordenar que por Secretaría General se envíe copia del expediente a la Fiscalía General de la Nación a fin de que, si resulta procedente se inicie la correspondiente investigación penal. Cuarto.- Ordenar que por Secretaría General se envíe copia del expediente al Instituto Nacional de vigilancia de Medicamentos y Alimentos, a fin de que, de conformidad con sus competencias, adelante la investigación administrativa sobre la calidad de la panela producida por Panelas del Valle EAT y con arreglo a las normas legales se adopten las medidas preventivas o sancionatorias a las que haya lugar. Quinto.- Por Secretaría*

La Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, en el Ordenamiento Jurídico de la República Dominicana, a partir de la Ley No. 358-05
Manuel Alfredo Rivera Peguero

*General, LÍBRENSE las comunicaciones a que se refiere el Artículo 36 del decreto 2591 de 1991”.*⁴⁴⁰

Del mismo modo, el legislador establece que el contenido debe indicar “el nombre y domicilio del vendedor”, esto a los fines de que el consumidor o usuario de dicho bien al momento de hacer una reclamación o exigir sus derechos, pueda estar provisto de un nombre contra quien actuar⁴⁴¹ y un domicilio para indicar hacia quien debe de dirigirse.

Asimismo continua el legislador estableciendo que el contenido debe de tener “el nombre y domicilio del fabricante, distribuidor o del importador cuando corresponda”, situación está porque en muchos de los casos los proveedores locales que por una u otra razón han dejado de fabricar un producto se han visto en la necesidad de tener que importar o representar marcas extranjeras y que al momento de ser distribuidas y comercializadas en el mercado dominicano, el consumidor o usuario debe saber hacia quien se va a dirigir, sin que esto elimine el nivel de responsabilidad civil y penal por parte del distribuidor, ya que en muchas ocasiones son representantes con personalidad jurídica al cual se le puede traspasar la consecuencia de los daños que se puedan derivar por la falta de información en dicho producto.

⁴⁴⁰ Sentencia T-333/00 Referencia: Expediente T-267601 Corte Constitucional, Sala Tercera de Revisión Acción de tutela instaurada por Carlos Alberto Ledesma O. contra la Federación Nacional de Productores de Panela - Fedepanela Santa fe de Bogotá, D.C., marzo veintitrés (23) de dos mil (2000). Véase en: http://www.sic.gov.co/recursos_user/documentos/compendio/Proteccion.pdf

⁴⁴¹ Otro aspecto interesante es el de la globalización de las marcas comerciales y los productos. Con la cada vez mayor implantación de centros comerciales y grandes superficies crece la cultura de la compra unificada, la mayoría de productos se compran en el mismo sitio, una y dos veces por semana. Ortuño Sánchez, Manuel Fco., “La cara oculta de alimentos y cosméticos”, Ediciones AIYANA, Pág. 8. Véase en <http://www.biomoon.net/aiyana>

La Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, en el Ordenamiento Jurídico de la República Dominicana, a partir de la Ley No. 358-05
Manuel Alfredo Rivera Peguero

A todo esto, deben de estar claramente visibles, las características de la garantía conforme a lo establecido en esta ley, dado que es otra de las condiciones que el legislador establece para el contenido en el documento de venta que debe presentar el fabricante o representante del bien, ya que las características son las propiedades intrínsecas que todo producto debe de mostrar al momento de competir en el mercado para ser seleccionado o no por el consumidor o usuario entre todas las ofertas que se presentan. Asimismo establece el nivel de garantía que debe indicarse en el contenido, ya que es una responsabilidad del fabricante o distribuidor establecer cuando será el valor agregado que dará al consumidor o usuario para el momento determinado en que el bien no se corresponda con lo oferta en las características del mismo.

En cuanto al análisis del siguiente recurso contencioso administrativo interpuesto por Orange Dominicana, S. A., contra Pro Consumidor, donde dicho órgano estatal dictó la Resolución D.E. núm. 200.2013, a través de la cual declaró la violación a la Ley No. 358/05 en perjuicio del usuario, consistentes en los literales c y d del artículo 33, 49, 63, 68, 70, 75, 76 párrafo I, 83 párrafo I literales b, f y g, 84, 98 literal e, 105 literal c numeral 4, literal e numerales 5 y 7 y 105 literal f numeral 5. Por cuyo recurso el TSA, fallo de la siguiente manera: *“PRIMERO: Declara bueno y válido el Recurso Contencioso Administrativo incoado en contra del INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR "PRO CONSUMIDOR" en fecha veintisiete (27) de enero de 2014, por ORANGE DOMINICANA, S. A. SEGUNDO: Acoge el señalado recurso, en consecuencia, anula la Resolución Núm. 293-2013, por transgredir el derecho de defensa de la empresa ORANGE DOMINICANA, S. A.*⁴⁴²”.

⁴⁴² Sentencia No. 436-2016, de fecha 25 de noviembre, año 2016. Tercera Sala, Tribunal Superior Administrativo, Santo Domingo, Distrito Nacional, Republica Dominicana.

La Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, en el Ordenamiento Jurídico de la República Dominicana, a partir de la Ley No. 358-05
Manuel Alfredo Rivera Peguero

En este sentido, vemos que los jueces acogieron el recurso basándose en que Pro Consumidor fallo sobre la base de que Orange no informo debidamente al usuario, evidenciándose que se vulneró el derecho de información del usuario, idoneidad y calidad de los bienes, pero del contenido de las resoluciones 200.2013 y 293.2013, se advierte que el reclamo del señor Whenshy Wilkerson Medina Sánchez se limitó a inconvenientes que presentó el dispositivo que éste había adquirido, sin embargo el Instituto Nacional de Protección de los Derechos del Consumidor, declaró vulneradas normas relativas al derecho información del cliente, situación que no se hizo controvertida en sede administrativa, lo que transgredió el derecho de Orange ya que ninguno de esos aspectos fueron discutidos, en mi opinión se violentó groseramente el derecho a la defensa de una de las partes lo que da al traste con que el acto administrativo sea objeto de la sanción correspondiente: la anulabilidad.

También habla el presente artículo 49, sobre “los plazos y condiciones de entrega”, esta exigencia es aplicable para los casos en que el bien no es entregado de manera inmediata al consumidor o usuario que está pagando por el mismo, dando que en ocasiones el fabricante o distribuidor no dispone del bien o producto en sus almacenes y como una forma de poder exigir a un posible incumplimiento, el legislador a establecido que quien vende un bien bajo condiciones de entrega futura, debe indicarle a quien lo está adquiriendo el tiempo y las condiciones de cómo hará entrega del mismo, a los fines de evitar confusiones o desinterés una vez es pagado el producto. “El artículo 1245-2 del Código Civil Francés afirma que se entiende por producto cualquier bien inmueble, aunque este incorporado a un inmueble, con inclusión de los productos de la tierra, ganadería, la caza y la pesca”. Añade que “la electricidad se considerará un producto”⁴⁴³.

⁴⁴³ Couard Julien. “Responsabilidad y derecho del consumo”, La responsabilidad por los daños causados por productos defectuosos. Aspectos de derecho francés. Congreso Responsabilidad Civil Retos y Tendencias Actuales, Santo Domingo, República Dominicana, 12 y 13 de octubre del 2017, pág.4. Verificado en fecha 4

La Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, en el Ordenamiento Jurídico de la República Dominicana, a partir de la Ley No. 358-05
Manuel Alfredo Rivera Peguero

Sobre “el precio y las condiciones de pago” a los fines de que el consumidor o usuario pueda presupuestarse en la eventual adquisición de un bien, el producto debe indicar cuál es su precio a pagar por el mismo, y para el caso de que exista una modalidad de pago para la adquisición de ese bien, dado el caso de que el consumidor o usuario no disponga de la totalidad del dinero, el documento de venta debe indicar las condiciones de cómo se realizara el pago del producto que ya ha sido despachado al consumidor o usuario sin que el fabricante o el comercializador del producto puedan futuramente alterar los precios alegando una u otra condición que no fue estipulada al momento del consumidor u usuario llevarse el bien.

Visto anteriormente el artículo 43 de la presente ley que fue objeto de análisis, así como también el presente artículo 49 de la misma, el legislador ha establecido que dentro de las condiciones que debe de tener el documento de venta es que el impuesto a pagar por el bien este reflejado y calculado en el precio final para que esto no sea posteriormente una sorpresa dentro del presupuesto que se ha programado el consumidor o usuario en la adquisición⁴⁴⁴ de dicho producto.

El legislador se limita en este artículo a agregar finalmente un párrafo que reza de la siguiente manera: “La redacción debe ser hecha por lo menos en idioma español, ser completa, clara y fácilmente legible. Las menciones de convenciones, leyes o reglamentos

de noviembre del 2017. Véase en <https://sites.google.com/enj.org/congresoresponsabilidadcivil/p%C3%A1gina-principal>

⁴⁴⁴ En la sociedad actual, los habitantes de países desarrollados vivimos constantemente “guiados” por la sociedad de la información, hasta tal punto que por comodidad o dejadez hemos limitado nuestra capacidad de análisis, dejándola en gran medida a mano de los medios, a quien otorgamos una confianza ciega y por lo que nos dejamos llevar a la hora de adquirir gran parte de los productos que consumimos en nuestros hogares. Ortuño Sánchez, Manuel Fco., “La cara oculta de alimentos y cosméticos”, Ediciones AIYANA, Pág. 7. Véase en <http://www.biomoon.net/aiyana>

La Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, en el Ordenamiento Jurídico de la República Dominicana, a partir de la Ley No. 358-05
Manuel Alfredo Rivera Peguero

de otros textos o documentos, que apliquen al contrato, deberán acompañarse, cuando resulte posible, de una explicación sucinta de sus principales prescripciones. Cuando se incluyan cláusulas adicionales a las aquí indicadas o exigibles en virtud de lo previsto de esta ley, aquéllas deberán ser escritas en letras destacadas y suscritas por ambas partes, excepto en el caso de los contratos de adhesión para los cuales regirán las disposiciones contenidas en los artículos 81 y siguientes”.

Cuando el legislador dice “la redacción debe ser hecha por lo menos en idioma español”, es un punto en el cual el autor de la presente tesis no está de acuerdo, porque el hecho de establecer que “por lo menos” es una opción que le está dando al fabricante o al representante del bien para que este pueda evadir su responsabilidad para que la redacción sea en idioma español, y esto así para el caso de que el producto sea importado y comercializado en el mercado dominicano. Por lo que entendemos que debió de ser establecido mediante un mandato que dijera que “la redacción tendrá y deberá ser hecha en idioma español”, dado que en la República Dominicana, el idioma oficial es el español y no puede dársele opción a productos importados que no obtengan su contenido⁴⁴⁵ en el idioma español, en virtud del riesgo que pudiese presentar el uso o consumo de un bien por

⁴⁴⁵ Análisis de los resultados: De la muestra obtenida se concluye que este local comercial está infringiendo la ley del consumidor en cuanto no ofrece la información mínima del producto en el idioma castellano. (.....). VV.AA: Martínez Cárdenas, Betty, “Problemas actuales del derecho del consumo en Colombia”, Editorial Universidad del Rosario, 2016, Bogotá, parte infine. Véase en: https://books.google.com.do/books?id=IKMyDwAAQBAJ&pg=PT66&lpg=PT66&dq=problemas+del+consumidor+con+productos+en+otro+idioma&source=bl&ots=KlwbE-N8Fs&sig=OCghPzkPa9vQnh7V91xyRkqgkrQ&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjanzvzpr_YAhXCOCYKHZOYBOUQ6AEIQDAH#v=onepage&q=problemas%20del%20consumidor%20con%20productos%20en%20otro%20idioma&f=false

el cual está pagando un consumidor o usuario sin saber sus consecuencias ni para que esta destinado⁴⁴⁶.

2.3 Ofertas especiales

Dentro de lo que podemos citar, los vicios y defectos del producto, “En las prácticas comerciales denominadas como “ofertas”, “remates”, “liquidaciones” u otra expresión similar a través de las cuales se ofrezcan productos o servicios a precios rebajados, así como en las que se ofrezcan algún tipo de incentivo, tales como “obsequios”, “primas”, “regalos” o similares, se aplicarán a plenitud todas las normas relativas a la protección de los derechos del consumidor. La Dirección Ejecutiva de Pro Consumidor será competente para verificar la veracidad y exactitud de estas prácticas comerciales. En caso de encontrar falsedad o inexactitud, la Dirección Ejecutiva de Pro Consumidor adoptará las medidas pertinentes⁴⁴⁷”.

Las denominadas “ofertas”, que no son más que estrategias mercadológicas, o estafas⁴⁴⁸, para atraer al consumidor o usuario hacia la adquisición de bienes y servicios

⁴⁴⁶ Un consumidor que observe el producto y no conozca el idioma inglés tendrá serias dificultades en entender de qué tipo de producto se trata, así como de sus cualidades principales y su procedencia. (...)

VV.AA: Martínez Cárdenas, Betty, “Problemas actuales del derecho del consumo en Colombia”, Editorial Universidad del Rosario, 2016, Bogotá, parte infine. Véase en: https://books.google.com.do/books?id=IKMyDwAAQBAJ&pg=PT66&lpg=PT66&dq=problemas+del+consumidor+con+productos+en+otro+idioma&source=bl&ots=KlwbE-N8Fs&sig=OCghPzkPa9vQnh7V91xyRkqgkrQ&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjanzvzpr_YAhXCOCYKHZOYBOUQ6AEIQDAH#v=onepage&q=problemas%20del%20consumidor%20con%20productos%20en%20otro%20idioma&f=false

⁴⁴⁷ Ley General de Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, No. 358-05, artículo 56.

⁴⁴⁸ Si alguien te dice que debes pagar para reclamar un premio, ayudar a alguien a salir de un problema o arreglar tu problema de impuestos con el (supuesto) IRS: nunca una persona legítima te va a decir que

La Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, en el Ordenamiento Jurídico de la República Dominicana, a partir de la Ley No. 358-05
Manuel Alfredo Rivera Peguero

donde en muchas ocasiones se están dando porque le ha llegado la fecha de vencimiento, o porque sencillamente presentan imperfecciones para poder competir con otros bienes y servicios dentro del mercado. “remates”, otra estrategia mercadológica con la condición de que es limitada por la poca cantidad de bienes o productos que les queda en los almacenes y necesitan cambiar inventario por nuevo producto. “liquidaciones”, con otro nombre, pero correspondiente a la misma estrategia mercadológica que emplean los proveedores o comercializadores de una marca, donde mayormente los precios de ofertas de determinados productos son rebajados a la mitad o de su costo original, pero en otras ocasiones son estrategias engañosas donde para vender un producto que no ha podido salir a competir en el mercado nacional le aumentan el precio sobre su valor original y posteriormente, hacen una rebaja llevándolo nuevamente a su valor original para poder decir que se trata de “liquidaciones” de bienes.

“Primero: Ordena a toda persona física o moral que anuncie, efectúe, celebre, organice o de otro modo encomiende la celebración de concursos, rifas, sorteos para promover compañías, instituciones, bienes, servicios o cualquier otro propósito para beneficio comercial, a registrar ante pro Consumidor las prácticas comerciales denominadas concursos, rifas, sorteos de bienes y servicios realizados en territorio nacional. Párrafo I: para proceder al registro del concurso, rifa y sorteos se deberán depositar ante la Dirección Ejecutiva de Pro Consumidor las bases de los mismos mediante una instancia solicitando el registro de los mismos”⁴⁴⁹. El legislador ha establecido “que la

tienes que pagar mediante el envío de transferencias de dinero, tarjetas de iTunes o cargando dinero en una tarjeta MoneyPak, VanillaReload o Reloadit. Greisman, Lois C. “Los engaños de los estafadores para hacerte pagar”, 4 de enero de 2018. Véase en: <https://www.consumidor.ftc.gov/blog/2018/01/los-enganos-de-los-estafadores-para-hacerte-pagar>

⁴⁴⁹ Resolución No. 09-2011, de fecha 20 de octubre de 2011. Regulación de concursos y rifas. Consejo Directivo del Instituto Nacional de Protección de los Derechos del Consumidor (Pro Consumidor).

La Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, en el Ordenamiento Jurídico de la República Dominicana, a partir de la Ley No. 358-05
Manuel Alfredo Rivera Peguero

Dirección Ejecutiva de Pro Consumidor será competente para verificar la veracidad y exactitud de estas prácticas comerciales”, visto así el espíritu de este Artículo le atribuye a Pro Consumidor una potestad sancionadora y una competencia única para examen y evaluación de esas prácticas comerciales⁴⁵⁰. Ordenando a Pro Consumidor que para el caso en que se realicen las inspecciones correspondientes y se encuentren elementos probatorios de que esas cadenas comercializadoras o representantes de marcas están colocando en el mercado bienes o servicios con “falsedad o inexactitud, la Dirección Ejecutiva de Pro Consumidor adoptara las medidas pertinentes”, el legislador le está dando la potestad sancionadora a Pro Consumidor para que este como organismo rector y regulador en la protección de los derechos del consumidor o usuario, pueda sancionar a través de multas o decomisos a quien incurra en dicha falta.

En lo que respecta a la oferta, el consumidor o usuario debe estar prevenido, ya que estas estrategias de mercado, penetran y se posicionan en la mente de los consumidores o usuarios mediante mecanismos de manipulación empleados por los fabricantes o representantes de marcas, toda vez que en ocasiones sin que un producto bien o servicio haya sido solicitado por el consumidor o usuario, son ofertados con cargos extras bajo la condición de que los mismos no tienen devolución con respecto al dinero pagado y menos aún, mediante una nota de crédito para ser intercambiada por otro bien del mismo fabricante o distribuidor de la marca, constituyendo esto una deslealtad comercial dada las pocas exigencias y reclamos que tiene la cultura del dominicano en reclamar sus derechos. “De conformidad con los actuales artículos 1245 y siguientes del Código Civil francés

⁴⁵⁰ A lo largo de las últimas décadas, la publicidad engañosa se convirtió prácticamente en un modus operandi de diversas compañías, ya sea para la venta directa o promociones por internet. Bancos, concesionarias de autos, empresas de electrodomésticos, compañías de telefonía celular o supermercados son algunos de los más señalados por los consumidores por supuestos engaños o estafas en la oferta de promociones. Véase en: <https://www.infobae.com/tendencias/2016/09/14/los-cinco-enganos-mas-comunes-que-sufren-los-consumidores/>

La Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, en el Ordenamiento Jurídico de la República Dominicana, a partir de la Ley No. 358-05
Manuel Alfredo Rivera Peguero

relativos a la responsabilidad por los daños causados por productos defectuosos, los productores son responsables de estos productos en todas situaciones, con o sin contratos, cuando el producto ha causado daños personales o materiales. Es decir, que tenemos aquí un régimen de responsabilidad por determinación de la ley que no se refiera a la distinción clásica entre responsabilidad contractual y responsabilidad extracontractual”⁴⁵¹.

Cuando la publicidad no se corresponde con lo ofertado, a modo de ilustración véase la, inducción en error en la prestación de servicios de hospedaje ofrecidos y contratados en Colombia y prestados en el exterior, se comprobó que la sociedad Orbiencia Colombiana S.A. ofrece, por medio de publicidad, en la ciudad de Bogotá la prestación de servicios de hospedaje de primera categoría en el establecimiento denominado Lake Plaza Members Hip Club C.A. con domicilio en la ciudad de Caracas que no corresponden a los que se prestan realmente, por lo cual se induce en error a los consumidores sobre la naturaleza, características, calidad e idoneidad de dichos servicios, con violación de lo dispuesto en los artículos 14 y 31 del decreto 3466 de 1982. Santa Fe de Bogotá D.C., veinticuatro de septiembre de mil novecientos noventa y ocho. Ref.: Expediente núm. 5014 Autoridades Nacionales Actor: Orbiencia Colombiana S.A. FALLA: *CONFIRMASE la sentencia apelada de 5 de marzo de 1998, proferida por el Tribunal Administrativo de Cundinamarca.*”⁴⁵²

⁴⁵¹ Couard Julien. “Responsabilidad y derecho del consumo”, La responsabilidad por los daños causados por productos defectuosos. Aspectos de derecho francés. Congreso Responsabilidad Civil Retos y Tendencias Actuales, Santo Domingo, República Dominicana, 12 y 13 de octubre del 2017, pág.1. Verificado en fecha 4 de noviembre del 2017. Véase en <https://sites.google.com/enj.org/congresoresponsabilidadcivil/p%C3%A1gina-principal>

⁴⁵² Sala de lo Contencioso Administrativo - Sección Primera Expediente núm. 5014 Autoridades Nacionales Actor: Orbiencia Colombiana S.A. FALLA: CONFIRMASE la sentencia apelada de 5 de marzo de 1998, proferida por el Tribunal Administrativo de Cundinamarca. http://www.sic.gov.co/recursos_user/documentos/compendio/Proteccion.pdf

La Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, en el Ordenamiento Jurídico de la República Dominicana, a partir de la Ley No. 358-05
Manuel Alfredo Rivera Peguero

Perfectamente este tipo de campaña publicitaria⁴⁵³ tiene por objeto un supuesto desprendimiento o buena fe por parte de los proveedores para llevar a cabo “ofertas”, “remates” “liquidaciones” “obsequios” “primas” y “regalos”. Estas campañas tienen dos etapas cumbre, la primera que es, cuando los productos están por vencerse o cuando ya están vencidos, utilizando estos mecanismos de “ofertas”, “remates” “liquidaciones” “obsequios” “primas” y “regalos”, como carnadas en una especie de pesca marina para atraer a sus víctimas consumidores o usuarios, a adquirir los productos que ya no les son rentables, porque se ha descompuesto, presentan deterioro, existen sustitutos o nuevos productos, y hasta porque han expirado sus fechas de consumo o uso. Y una segunda etapa, que es originada por los proveedores dentro de los días especiales o culturales de la República Dominicana como lo son, “días de las madres”, “días del padre”, “días de san valentín”, “día de la independencia”, y ¿porque no más allá de lo que es el trasiego cultural impuesto por la globalización de los mercados?, como lo es hoy, el día de la celebración del “Black friday”. Son muchas las repuestas que pueden darse.

Aprovechando estos días como producto de la gran cantidad de consumidores o usuarios que convergen en un mismo espacio para la misma temporada, creándoles la idea en ocasiones de que los precios están bajos, y esta es la única oportunidad para adquirir esos productos deseados, sin que se percaten o detengan a analizar lo que se les está

⁴⁵³ En relación con la actividad publicitaria los intereses económicos de los consumidores pueden protegerse desde varios ángulos. El delito recogido en el artículo 282 del Código penal se configura considerando que la eficiencia de la veracidad de la información en el mercado sea el aspecto esencial sobre el que la intervención penal se justifica. Bajo esta base varios autores han considerado que es precisamente la “veracidad publicitaria” el bien jurídico protegido por el delito publicitario (así, entre otros, Choclán Montalvo y Valle Muñiz). Portero Henares, Manuel, “Protección Penal Del Consumidor”, Facultad de Derecho. Universidad de Castilla la Mancha. (2003). Véase en: <http://www.cienciaspenales.net/files/2016/10/2manuel-portero-proteccion-penal-del-consumidor.pdf>

ofreciendo, por el temor de que puedan agotarse los productos más buscados. Esto así, porque desde que el consumidor o usuario tiene un presupuesto específico para una necesidad específica, son engañados⁴⁵⁴ por esas supuestas “ofertas”, “remates” “liquidaciones” “obsequios” “primas” y “regalos”, creando en ellos una necesidad, cuando realmente no necesitan esos productos. Necesidades estas que son creadas a través de las estrategias del marketing. Es aquí cuando entran los consumidores o usuarios con capacidad de compras, atraídos por supuestas “ofertas”, “remates” “liquidaciones” “obsequios” “primas” y “regalos”, que en muchas ocasiones no son serias; teniendo en cuenta además que los precios son colocados como ofertas promocionales y la publicidad engañosa pasa por desapercibida desde el momento en que le crean la necesidad, para conseguir, luego, hacerle cautivo de sus marcas.

2.4 Información y certificado de garantía

Sobre la garantía extendida “(...) Resulta: que los alegatos de la recurrente que se resumen en que la consumidora compro una nevera con una garantía extendida en piezas y servicios firmado por la compradora aceptando los términos y condiciones; alega que en ese documento se explica la formula a utilizar para la devolución del dinero cuando el bien en cuestión sea considerado sin arreglo. Indica igualmente que su departamento técnico proveyó el servicio de reparaciones correspondiente, tantas veces como fue solicitado por la consumidora, dejando siempre la nevera funcionando de forma adecuada por lo que, para el computo correspondiente a la garantía extendida, aplicaría solo el pago de nueve

⁴⁵⁴ Los estafadores pueden llamar o usar correos electrónicos, mensajes de textos, faxes, o anuncios prometiendo vacaciones gratis o a bajo costo. En realidad, esas ofertas vacacionales pueden terminar cobrándole por cosas que le dieron poca información o pueden ser totalmente fraudulentas. El Nuevo Herald, 28 de marzo de 2016. Véase en: <http://www.elnuevoherald.com/noticias/finanzas/article68707937.html>

La Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, en el Ordenamiento Jurídico de la República Dominicana, a partir de la Ley No. 358-05
Manuel Alfredo Rivera Peguero

cuatrocientos pesos dominicanos (RD\$9,400.00) y no la sustitución de la nevera en cuestión (...)”⁴⁵⁵.

“Segundo: en cuanto al fondo, acoge la reclamación declara la violación de los artículos 1, 63, 70 y 73 de la Ley No. 358-05, y en consecuencia, ordena a Inmobiliaria Yendry, C. por A., la sustitución de las terminaciones realizadas en pino en el apartamento en cuestión, por madera preciosa, en un plazo de quince (15) días contados a partir de la recepción de la presente resolución”⁴⁵⁶.

De acuerdo al artículo 67⁴⁵⁷, a los fines de mandato, el legislador establece que “el consumidor tendrá derechos a un adecuado servicio técnico y a la provisión de sus repuestos”, esto así porque cuando el consumidor o usuario adquiere un bien nuevo del fabricante o representante de la marca que se está comercializando en la República Dominicana, y este tenga que hacer exigencias o reclamaciones con respecto ofertado, el fabricante o representante de la marca no podrá bajo ningún concepto evadir su responsabilidad, ya que es un derecho inherente del consumidor o usuario cuando ha pagado por un bien o servicio y está en la espera de disfrutar de sus atributos. “Sujetos jurídicos llamados a responder ante incumplimiento de las disposiciones normativas

⁴⁵⁵ Resolución No. 149-2016, de fecha 27 de mayo de 2016. Sobre Garantía Extendida. Consejo Directivo del Instituto Nacional de Protección de los Derechos del Consumidor (Pro Consumidor).

⁴⁵⁶ Resolución D.E. No. 68-2016 de fecha 12 de mayo de 2016, Reclamación a la Inmobiliaria Yendry, C. por A. sobre terminación de apartamento. Consejo Directivo del Instituto Nacional de Protección de los Derechos del Consumidor (Pro Consumidor).

⁴⁵⁷ “Por la adquisición de bienes duraderos nuevos, el consumidor tendrá derecho a un adecuado servicio técnico y a la provisión de repuestos durante un período de tiempo determinado y a la información precisa en caso de ausencia de éstos. En ningún caso podrá exigirse al consumidor pago extra alguno por la garantía ofrecida ni por los servicios técnicos o los repuestos suministrados durante el período de vigencia de dicha garantía”.

La Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, en el Ordenamiento Jurídico de la República Dominicana, a partir de la Ley No. 358-05
Manuel Alfredo Rivera Peguero

pertinentes / proveedor y productor responsabilidad por la información que difunden en el mercado. Corte Constitucional, Sala Octava, Sentencia T-145/04 Referencia: expediente T-730843 Acción de tutela instaurada por las sociedades Distribuidora Los Coches La Sabana S.A, Continental Automotora Continautos S.A. e Enternacional (sic) de Vehículos Limitada contra La Superintendencia de Industria y Comercio. Bogotá, D. C., diecinueve (19) de febrero de dos mil cuatro (2004). Durante los meses de Enero a Marzo del año 2000, General Motors Colmotores S.A, GMAC Financiera de Colombia S.A y la red de Concesionarios Chevrolet, realizaron de manera conjunta una campaña publicitaria en la que ofrecía a los compradores de vehículos nuevos de dicha marca una tasa de interés de 1.5% mensual para financiar el 70% del valor del vehículo. Así mismo, se indicaba que se concedería dicha tasa en cuotas e intereses fijos y por un término de hasta 36 meses en todos los modelos, con excepción de microbuses, buses, busetas, brigadier y superbrigadier.

De acuerdo al análisis anterior, también se precisó que la oferta se realizaba por un tiempo limitado y se anunció que no era acumulable con otras promociones. La Superintendencia de Industria y Comercio inició de manera oficiosa una investigación sobre la forma como se estaba dando cumplimiento a lo expuesto en la propaganda descrita. Con ese propósito, el día 2 de febrero de 2002, la entidad realizó una visita a uno de los concesionarios “Automotores San Jorge” y, resultado de ella, reparó que en ningún lugar la publicidad⁴⁵⁸ indicaba que la tasa de interés ofrecida estuviese sujeta a condición alguna o que se tratara de un interés “subsidiado” que, como lo explicaran los empleados del

⁴⁵⁸ La Asociación General de Consumidores (ASGECO) ha denunciado a Carrefour por una presunta estafa "masiva" con sus ofertas de "pack ahorro" en diferentes productos, al considerar que el precio por unidad es mayor que si se compra por separado. "El formato ahorro ofertado a un precio determinado viene siendo más caro que si dichos productos se compran de manera individual, lo que puede inducir a error ante los consumidores que opten por comprar dicho formato en lugar de los productos individuales", según consta en la denuncia. Véase en: http://cadenaser.com/ser/2011/12/23/sociedad/1324610014_850215.html

La Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, en el Ordenamiento Jurídico de la República Dominicana, a partir de la Ley No. 358-05
Manuel Alfredo Rivera Peguero

concesionario, consistía en que la diferencia entre el interés de mercado (2.33%) y el ofrecido (1.5%), se asumiría en 2/3 partes por el cliente y en 1/3 parte por GM Colmotores. Con ocasión de los hechos descritos, la Superintendencia de Industria y Comercio, profirió la Resolución No. 03964 del 15 de febrero de 2001, mediante la cual resolvió ordenar a la red de concesionarios Chevrolet, de la que hacen parte las sociedades accionantes, la corrección de la publicidad y el acatamiento de unas instrucciones⁴⁵⁹ para el efecto.

Sobre el particular de lo antes dicho, la entidad observó: Que “en algunos concesionarios” no se procedió en la forma como se indicaba en la publicidad pues se trasladó la obligación del concesionario al consumidor, a quien se le hizo pagar el subsidio del crédito bien en la cuota inicial de vehículo o sumándolo al monto a financiar. Del mismo modo afirmó que ninguno de los concesionarios negó o desvirtuó el hecho de estar cobrando al consumidor el denominado “subsidio” como requisito para la obtención de la tasa de interés rebajada.

El apoderado de las sociedades concesionarias sostiene en la demanda de tutela que la actuación de la entidad accionada vulneró los derechos fundamentales al debido proceso y al buen nombre de sus representadas, por las razones que a continuación se explican. Para la Sala, la solución de la controversia así planteada depende de la interpretación de normas de rango legal, por lo que la jurisdicción de lo contencioso administrativo cuenta con entera

⁴⁵⁹ Una vez más se evidencia de como los establecimientos comerciales afectan gravemente a los consumidores al no proporcionar la información mínima en idioma castellano (.....). VV.AA: Martínez Cárdenas, Betty, “Problemas actuales del derecho del consumo en Colombia”, Editorial Universidad del Rosario, 2016, Bogotá, parte infine. Véase en: https://books.google.com.do/books?id=IKMyDwAAQBAJ&pg=PT66&lpg=PT66&dq=problemas+del+consumidor+con+productos+en+otro+idioma&source=bl&ots=KlwbE-N8Fs&sig=OCghPzkPa9vQnh7V91xyRkqgkrQ&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjanzvzpr_YAhXCOCYKHZOYBOUQ6AEIQDAH#v=onepage&q=problemas%20del%20consumidor%20con%20productos%20en%20otro%20idioma&f=false

La Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, en el Ordenamiento Jurídico de
la República Dominicana, a partir de la Ley No. 358-05
Manuel Alfredo Rivera Peguero

idoneidad para definirla. Así, pues, se habrá de resolver ante el juez administrativo si la instrucción impartida se ajusta o no a las normas citadas y es de su entero resorte determinar si constituye una condena de indemnización en los términos como se expone por el demandante. No obstante, la Sala estima que la instrucción reprochada constituye “corolario lógico de la medida tomada en defensa de los consumidores” y bien podría derivar del ejercicio del poder de policía asignado a la autoridad y, siendo esta interpretación admisible jurídicamente, será el juez administrativo quien defina la controversia. RESUELVE: *Primero.- CONFIRMAR por las razones expuestas en esta providencia la sentencia de tutela proferida por el Consejo Superior de la Judicatura que a su vez confirmó la proferida por el Consejo Seccional de la Judicatura de Cundinamarca en la que se denegó el amparo deprecado. Segundo.- Levantar los términos suspendidos mediante auto del día 8 de septiembre de 2003. Tercero.- Por Secretaría, librese la comunicación prevista en el Artículo 36 del Decreto 2591 de 1.991.”*⁴⁶⁰

Porque en ocasiones para el caso de que a un representantes de marca en la República Dominicana, se le haga algún tipo de reclamo por parte de un consumidor o usuario que ha adquirido ese producto, y el mismo no cumpla con sus especificaciones ni garantías en lo que respecta a los atributos que dice tener el producto, y que realmente no tiene, el proveedor se ve en la necesidad de expresarle al consumidor o usuario, que no pueden brindarle el servicio ya que carecen de los repuestos, y el fabricante de esa marca ya no existe, razón por la que en el artículo anterior el legislador prevé que el comercializador de la marca en el país debe indicar la dirección del fabricante para el hipotético caso de que el consumidor o usuario quiera reclamar al fabricante de dicho bien.

⁴⁶⁰ Sentencia T-145/04 Referencia: expediente T-730843 Acción de tutela instaurada por las sociedades Distribuidora Los Coches La Sabana S.A, Continental Automotora Continautos S.A. e Enternacional (sic) de Vehículos Limitada contra La Superintendencia de Industria y Comercio. Bogotá, D. C., diecinueve (19) de febrero de dos mil cuatro (2004). http://www.sic.gov.co/recursos_user/documentos/compendio/Proteccion.pdf

La Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, en el Ordenamiento Jurídico de la República Dominicana, a partir de la Ley No. 358-05
Manuel Alfredo Rivera Peguero

Este artículo, fortalece al consumidor para aquellos casos donde fabricantes en la República Dominicana o representantes de marcas importadas, en el primer caso, lancen al mercado un producto sin su debido respaldo en repuestos y servicios, y para el segundo caso, para proteger al consumidor o usuario de que se trate de un bien que el comercializador o representante de la marcada importada en la nación dominicana, haya adquirido una oferta de liquidación de dicho bien en otro país, quedando comprometido con los posibles daños y perjuicios que pueda causar a los adquirientes de dichos bienes. “Alcances y requisitos para el cumplimiento de la garantía en contratos de leasing financiero-/exoneración de responsabilidad por fallas de calidad e idoneidad de bienes- Produce eficacia jurídica para las sociedades de leasing financiero, siempre que se informe de manera suficiente al consumidor tomador del bien y se estipule en el texto del contrato.

En la demanda que dio lugar a este proceso, se solicitó declarar, en forma principal, la rescisión del contrato de arrendamiento de maquinaria y equipos celebrado entre las partes el 3 de mayo de 1993, distinguido con el No. 1783, por imposibilidad de hacer uso de los bienes para los fines que fueron arrendados y, subsidiariamente, la terminación del negocio jurídico. “La garantía de buen funcionamiento, se hace extensiva, por regla, a la indemnización de perjuicios, como lo expresa, por vía de ejemplo, el artículo 932 del Código de Comercio, circunstancia que excluye la posibilidad de demandar la reparación del daño por parte de la sociedad de leasing, la cual, se insiste, no está llamada a responder por el riesgo técnico del bien, en la modalidad de leasing financiero”. “A. Esta previsión contractual -que se estimó y se estima válida-, le permitió al sentenciador afirmar que la sociedad de leasing fue excusada de su responsabilidad por el riesgo técnico de la cosa, tanto más si en la cláusula vigésimo tercera, las partes precisaron que la sociedad de leasing adquirió la maquinaria “al Proveedor Dicle Asociados Limitada., de acuerdo con instrucciones de LA ARRENDATARIA quien declara conocer y haber escogido el equipo” (se subraya; fl. 9 vlto., cdno. 1), circunstancia ésta que pone de presente, que el leasing

La Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, en el Ordenamiento Jurídico de la República Dominicana, a partir de la Ley No. 358-05
Manuel Alfredo Rivera Peguero

celebrado fue de estirpe financiera, lo que explica la presencia en el entramado de sus cláusulas, de una que exime a la entidad financiera de toda responsabilidad “por la idoneidad del equipo arrendado”, lo mismo que “por sus condiciones de funcionamiento”, aparejada de la advertencia al tomador, de que cualquier reclamación por dichas falencias, debería ser formulada al proveedor. B. Agrégase que la pertinencia de la cláusula segunda, se torna más evidente en presencia de la garantía que el proveedor -Dicle Asociados Ltda.- le otorgó directamente al tomador -Inversiones Francesitas Ltda.-, en atención a la cual, ésta quedó legitimada para reclamar de aquella por los defectos de construcción y de funcionamiento que llegare a presentar el equipo”. DECISION En mérito de lo expuesto, la Corte Suprema de Justicia, en Sala de Casación Civil, administrando justicia en nombre de la República y por autoridad de la ley, NO CASA la sentencia proferida el 25 de octubre de 1.996 por el Tribunal Superior del Distrito Judicial de Cali, en el proceso ordinario adelantado por Inversiones Francesitas Ltda. contra Leasing Bolívar S.A. Condenar en costas del recurso a la parte recurrente. Liquídense”⁴⁶¹

Del mismo modo, el legislador hace la precisión en este Artículo de que “en ningún caso podrá exigirse al consumidor pago extra alguno por la garantía ofrecida ni por los servicios técnicos o los repuestos suministrados durante el periodo de vigencia de dicha garantía”, evitando el legislador con este artículo, que los consumidores o usuarios puedan timados por fabricantes o representantes de marcas, al momento del consumidor o usuario exigir sus derechos bajo un certificado de garantía que le ha sido dado en la información que debe contener el bien o producto.

⁴⁶¹ Corte Suprema de Justicia- Sala de Casación Civil Magistrado Ponente: Carlos Ignacio Jaramillo Jaramillo Bogotá, D.C., trece (13) de diciembre de dos mil dos (2002) Ref. Sentencia Exp. 6462/2002 http://www.sic.gov.co/recursos_user/documentos/compendio/Proteccion.pdf

La Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, en el Ordenamiento Jurídico de la República Dominicana, a partir de la Ley No. 358-05
Manuel Alfredo Rivera Peguero

En lo que respecta al certificado de garantía, es una especie de declaración jurada que hace el fabricante del bien, o el representante de la marca en el mercado dominicano al momento de querer cumplir con lo expresado en el artículo 49 de la Ley No.358-05, a los fines de que posteriormente estos no puedan solicitar valores extras por la reparación o el servicio del cual tienen obligación y por el cual certificaron que para el caso de ser adquirido dicho producto, el fabricante o presentante se compromete por un periodo determinado que figura en el documento de venta, a cumplir con la sustitución de las partes defectuosas o del servicio requerido para el uso de dicho producto sin ningún cargo al presupuesto del consumidor o usuario, porque de lo contrario, sería esto una estrategia de mercado para competir deslealmente con productos o bienes que tradicionalmente han cumplido con su certificado de garantía.

Por lo que siendo la información la herramienta de mayor poder de decisión que puede tener un consumidor o usuario a los fines de satisfacer a su conveniencia la necesidad real que tienen, o para poder empoderarse de sus derechos en cuanto a los certificados de garantías como igualmente lo es un certificado de banco cuando el dinero está depositado por el usuario, esta pasa a ser su única garantía de exigencia al momento de una reclamación por insatisfacción. Este certificado de garantía al que el legislador ha entendido la responsabilidad del proveedor comprometiendo su responsabilidad civil y penal⁴⁶², es el único documento que le atribuye capacidad al consumidor o usuario para poder actuar legalmente frente a la violación de su derecho. Pasando a ser un contrato de

⁴⁶² De un modo similar a como sucede con el resto de figuras típicas sobre protección penal del consumidor, la relación concursal más candente que debe analizarse al hilo del delito de facturación falsa es la que lo relaciona con el delito de estafa. Al igual que en el delito publicitario, la actividad de la facturación ilícita, tal y como se encuentra diseñada en el tipo del artículo 283, puede conllevar la realización de los elementos de la conducta de estafa. Portero Henares, Manuel, "Protección Penal Del Consumidor", Facultad de Derecho. Universidad de Castilla la Mancha. (2003). Véase en: <http://www.cienciaspenales.net/files/2016/10/2manuel-portero-proteccion-penal-del-consumidor.pdf>

La Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, en el Ordenamiento Jurídico de la República Dominicana, a partir de la Ley No. 358-05
Manuel Alfredo Rivera Peguero

mutuo consentimiento entre el proveedor y el consumidor o usuario, dado que el primero da la información de lo que comercializa y expone sus condiciones, y el segundo entrega una suma por ese producto con el cual está de acuerdo bajo las condiciones del proveedor.

A modo de graficar la parte teórica del presente artículo, se impone un ejemplo, que para el presente caso, es de un proveedor que vende yogurt de frutas, sin especificar cuáles son las frutas del contenido, como pudiere determinarse para el caso de un consumidor alérgico que ha ingerido ese yogurt, cual fue la fruta que produjo la alergia.

Con motivo de una demanda en reparación de daños y perjuicios interpuesta por Luis Ernesto Santos Veloz contra Misuri Comercial, S. A. y Avelino Abreu, C. por A.; el caso fue que el demandante adquirió un vehículo y en fecha muy cercana a la compra tuvo un accidente en la carretera, chocó con una camioneta de donde resultó con graves lesiones en el pecho, estructura cervical y brazo derecho, entre otras. El vehículo fue sometido a un análisis por taller experto en la marca y se detectó lo siguiente. “no activó la bolsa de aire que el mismo trae de fábrica, para que en caso de impacto de frente (ósea a colisión) (sic), este se dispare para protección del conductor. Pudimos comprobar que dicho vehículo (detrás del motor) y el módulo SRS, que se encuentra en el lateral derecho debajo del tablero, los cuales no se activaron al haber recibido un fuerte impacto de frente del lado derecho y por el deterioro de las piezas afectadas podemos afirmar que el vehículo iba a una velocidad que sobrepasa los 80 km/h y aun así el sistema de bolsa de aire no se activó. Consideramos que por la ubicación del impacto de frente y por la velocidad que llevaba el vehículo, el sistema de bolsa de aire debió de haber funcionado”⁴⁶³.

⁴⁶³ Sentencia de la Suprema Corte de Justicia de la Republica Dominicana, de fecha 28 de septiembre del 2011, evacuada por la Sala Civil, sobre Recurso de Casación, interpuesto por Misuri Comercial, S. A. y Avelino Abreu, C. por A.

La Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, en el Ordenamiento Jurídico de la República Dominicana, a partir de la Ley No. 358-05
Manuel Alfredo Rivera Peguero

El tribunal a-quo la rechazó por entenderla improcedente. Dicha sentencia fue recurrida en apelación, decidiendo la corte acoger el recurso y la demanda por entender que existía una violación a la norma conforme los alegatos del demandante, condenando a las Avelino Abreu, C. por A. y Misuri Comercial, S. A., en daños y perjuicios. Sentencia que a su vez fue recurrida en casación alegando, Primer Medio: Violación a ley y falta de base legal; Violación al régimen de responsabilidad civil, contractual y extracontractual; Violación a los arts. 1382 y otros del Código Civil dominicano.

En ese sentido, la corte a-qua retuvo, en lo relativo a la obligación de seguridad por el hecho de los productos defectuosos⁴⁶⁴, que existe una obligación accesoria de seguridad, creada por la doctrina y la jurisprudencia francesas, mucho antes de su consagración por el legislador de aquel país (Francia), y que nada se opone a que dicha obligación reciba aplicación en derecho positivo dominicano; que es necesario admitir que la misma se encuentra incluso implícitamente contenida en el artículo 1135 de nuestro Código Civil, el cual dispone que: Las convenciones obligan, no sólo a lo que se expresa en ellas, sino también a todas las consecuencias que la equidad, el uso o la ley dan a la obligación según su naturaleza; que, en efecto la responsabilidad por el hecho de los productos defectuosos, como ocurre en la especie es una responsabilidad conjunta y solidaria originada por la obligación general de seguridad que se extiende a todos los agentes que intervienen en el proceso comercial del producto defectuoso: fabricante, importador, distribuidor, vendedor y revendedor; que existe un deber general de proteger la seguridad del otro, cuyo

⁴⁶⁴ El delito se consuma, por tanto, cuando se realiza la detracción del mercado de las materias primas o de los productos de primera necesidad y concurre alternativamente una de las tres intenciones recogidas como elementos subjetivos del tipo, es decir la intención de desabastecer un sector del mercado, la de forzar una alteración de precios o la de perjudicar gravemente a los consumidores, siendo admisible la tentativa. Portero Henares, Manuel, "Protección Penal Del Consumidor", Facultad de Derecho. Universidad de Castilla la Mancha. (2003). Véase en: <http://www.cienciaspenales.net/files/2016/10/2manuel-portero-proteccion-penal-del-consumidor.pdf>

La Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, en el Ordenamiento Jurídico de la República Dominicana, a partir de la Ley No. 358-05
Manuel Alfredo Rivera Peguero

incumplimiento debe conllevar necesariamente la responsabilidad de su autor, ya sea que las partes estén ligadas por un contrato o que el daño sea la consecuencia de un delito o de un cuasidelito: la obligación de seguridad es esencial y se aplica en materia de responsabilidad por el hecho de los productos defectuosos”.

Pues como era de esperar, esta sentencia fue recurrida en casación, alegando los recurrentes (las compañías condenadas), que no hay contrato entre los recurrentes y el recurrido, pues ni Avelino Abreu, C. por A. ni Misuri Comercial, S. A. han pactado nada con el recurrido; que para que exista responsabilidad contractual, se requiere que el contrato del cual se derive el incumplimiento de la obligación, haya sido pactado entre el autor del daño y la víctima; que no habiendo Avelino Abreu C. por A. y Misuri Comercial, S. A. vendido vehículo alguno al recurrido Luis Ernesto Santos Veloz, no puede imputársele ninguna falta, toda vez que: Avelino Abreu, C. por A., Misuri Comercial, S. A. y Amigo Car, S. A. son empresas con patrimonio propio e independiente, entre las cuales no hay ninguna vinculación jurídica.

“El artículo 1245 del Código Civil francés dispone: “el productor se responsabilizara del daño causado por un defecto de su producto, este o no vinculado a la víctima por un contrato”⁴⁶⁵. Pues la Suprema Corte de Justicia, estableció que la responsabilidad por el hecho de los productos defectuosos existe en nuestro ordenamiento mediante la responsabilidad contractual derivada de la obligación de seguridad a cargo de los fabricantes y de todos los vendedores intervinientes, en torno a los daños que puedan ocasionar los productos defectuosos que ellos vendan, es realmente autónoma respecto de

⁴⁶⁵ Couard Julien. “Responsabilidad y derecho del consumo”, La responsabilidad por los daños causados por productos defectuosos. Aspectos de derecho francés. Congreso Responsabilidad Civil Retos y Tendencias Actuales, Santo Domingo, República Dominicana, 12 y 13 de octubre del 2017, pág.3. Verificado en fecha 4 de noviembre del 2017. Véase en <https://sites.google.com/enj.org/congresoresponsabilidadcivil/p%C3%A1gina-principal>

La Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, en el Ordenamiento Jurídico de la República Dominicana, a partir de la Ley No. 358-05
Manuel Alfredo Rivera Peguero

la responsabilidad resultante de los vicios ocultos propiamente dichos y de la provocada por el hecho de un tercero.

Que ese criterio no es más que la consagración jurisprudencial de lo dispuesto en el artículo 1135 del Código Civil, cuando dice que: Las convenciones obligan, no sólo a lo que se expresa en ellas, sino también a todas las consecuencias que la equidad, el uso o la ley dan a la obligación según su naturaleza; que el fundamento de la responsabilidad por los productos defectuosos descansa en el deber de seguridad en el consumo, que constituye una obligación propia del fabricante, que se traduce en un deber general de proteger la salud de los consumidores, su persona y resguardar sus bienes, la cual no sólo se encuentra en la órbita del fabricante, sino que también tienen obligaciones de seguridad los demás agentes que interactúan en la cadena de distribución, lo cual, constituye una excepción al principio del efecto relativo de los contratos; que producto del contrato de compra-venta de un vehículo de motor, tanto el fabricante como los demás agentes que interactúan en la cadena de distribución, son responsables de una garantía implícita de seguridad, aun cuando no hubieren afirmado expresamente las calidades del producto e independientemente de que el contrato de venta del vehículo de motor solo relacione al comprador con el último vendedor.

“La primera condición de aplicación de la ley es que el daño invocado tiene su origen en el defecto de un producto puesto en circulación (...)”⁴⁶⁶. Rechazando el recurso, a mi juicio es muy buen razonamiento en nuestro ámbito dominicano y en relación con las ventas de vehículos de motor. Resulta que en nuestro ámbito comercial interno existe una

⁴⁶⁶ Couard Julien. “Responsabilidad y derecho del consumo”, La responsabilidad por los daños causados por productos defectuosos. Aspectos de derecho francés. Congreso Responsabilidad Civil Retos y Tendencias Actuales, Santo Domingo, República Dominicana, 12 y 13 de octubre del 2017, pág.4. Verificado en fecha 4 de noviembre del 2017. Véase en <https://sites.google.com/enj.org/congresoresponsabilidadcivil/p%C3%A1gina-principal>

práctica incorrecta de importar vehículos de origen defectuoso y luego puestos en el mercado aparentemente en perfecto estado, todo eso después de llevarlos a talleres y falsearle las informaciones técnicas sobre el estado real del vehículo; existen muchas formas de engaño a través de las mercancías defectuosas y con vicios ocultos, alteración de los datos del vehículo en cuanto al año, millaje y estado, transfiriéndolos desde las mismas importadoras como vehículos en excelente estado. Desde que se inicia su uso comienzan a salir los defectos y vicios ocultos que no podían ser visibles al comprador. Conforme el criterio reiterativo de nuestra Corte de Casación las compañías importadoras y demás intermediarios que conforman la cadena de distribución son responsables solidariamente ante los defectos y vicios ocultos.

2.5 Contratos de adhesión o formularios

El legislador a través de la Ley 358-05, en el art. 81⁴⁶⁷, otorga poderes especiales a la Dirección Ejecutiva de Pro consumidor, para la protección efectiva y eficaz de los

⁴⁶⁷ “Se entiende por contrato de adhesión el redactado previa y unilateralmente por un proveedor de bienes o servicios, sin que el consumidor o usuario se encuentre en condiciones de variar sustancialmente sus términos ni evitar su suscripción si desee adquirir el producto u obtener el servicio. Párrafo I. Los contratos de adhesión o los formularios, vigentes o no a la entrada en vigor de la presente ley, deberán ser remitidos a la Dirección Ejecutiva de Pro Consumidor, la que creará sistema de registro para tales fines, sin perjuicio del registro que deberán llevar a cabo ciertos proveedores ante las autoridades administrativas correspondientes en virtud de leyes especiales. Esta disposición se aplica a todo tipo de contrato incluyendo los de materia financiera. Párrafo II. La Dirección Ejecutiva de Pro Consumidor tendrá un período de nueve (9) meses contados a partir del inicio de las operaciones de Pro Consumidor dentro del cual podrá intervenir con el fin de regular el contenido de los contratos de adhesión que estuviesen vigentes a la entrada en vigor de la presente ley, cuando generen obligaciones contrarias a los derechos e intereses de los consumidores y usuarios. Durante la vigencia del plazo aquí estipulado y hasta que se compruebe lo contrario mediante decisión definitiva de las autoridades competentes, los contratos de adhesión se considerarán válidos de pleno derecho. Una vez vencido el plazo y en ausencia de reclamación sobre la validez de los contratos de adhesión, los mismos se reputarán válidos. En caso de considerar su modificación, la Dirección Ejecutiva de Pro Consumidor en coordinación con el órgano sectorial competente, según el caso, notificará al proveedor del bien o servicio que corresponda, a los fines de que proceda a efectuar los cambios de lugar en los nuevos

La Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, en el Ordenamiento Jurídico de la República Dominicana, a partir de la Ley No. 358-05
Manuel Alfredo Rivera Peguero

intereses del consumidor en el mercado de la República Dominicana, al momento de estos suscribir acuerdos, contratos o completar formularios que posteriormente resultan perjudicial al consumidor o usuario por el poco tiempo para la lectura del contenido del mismo, como de igual manera, para la lectura del mismo. “se prohíben las cláusulas destinadas a descartar o limitar la responsabilidad derivada de los productos defectuosos, que se tendrán por no puestas”⁴⁶⁸. El legislador establece que este contrato de adhesión es “redactado previa y unilateralmente por el proveedor de bienes y servicios”, esto así porque es un contrato acomodado por el proveedor en contra de los intereses del consumidor con anterioridad a lo que pueda suscribir el consumidor o exigir variación en los términos del mismo para la adquisición de un bien o servicio.

El espíritu en el párrafo I, se refiere a una adecuada manifestación de derechos que se le confieren a la Dirección Ejecutiva de Pro consumidor para que estos puedan legislar con respecto al contrato de adhesión en beneficio del consumidor o usuario. Siendo este artículo un mandato a los proveedores de bienes y servicios que el legislador da cuando dice “deberán ser registrados en la Dirección Ejecutiva de Pro Consumidor”, eliminando con este artículo el poder unilateral que tenían los proveedores de bienes al momento en que un consumidor o usuario se hacía signatario de los servicios brindados por proveedores sin la posibilidad de poder variar a su valor cláusulas abusivas que lo hacía compromisario de incurrir en futuros daños y perjuicios contra los proveedores que buscaban satisfacer las

contratos de adhesión. Párrafo III. En todo momento los consumidores o usuarios, por sí o a través de las asociaciones de consumidores podrán solicitar que se haga efectiva la revisión de los contratos de adhesión o en formularios que sean posteriores al inicio de las operaciones de Pro Consumidor, en especial en todo lo relativo a las cláusulas que limiten o atenúen responsabilidades.

⁴⁶⁸ Couard Julien. “Responsabilidad y derecho del consumo”, La responsabilidad por los daños causados por productos defectuosos. Aspectos de derecho francés. Congreso Responsabilidad Civil Retos y Tendencias Actuales, Santo Domingo, República Dominicana, 12 y 13 de octubre del 2017, pág.11. Verificado en fecha 4 de noviembre del 2017. Véase en <https://sites.google.com/enj.org/congresoresponsabilidadcivil/p%C3%A1gina-principal>

La Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, en el Ordenamiento Jurídico de la República Dominicana, a partir de la Ley No. 358-05
Manuel Alfredo Rivera Peguero

necesidades del consumidor o usuario a través de un bien o servicio brindado, quedando obligado a que los mismos sean remitidos a Pro Consumidor.

“(....) el productor no se responsabilizara de pleno derecho si demuestra (art. 1245-10): 1°. Que no había puesto el producto en circulación (que es la hipótesis del robo en la fábrica o en la tienda, por ejemplo); 2°. Que el defecto causante del daño no existía en el momento en que se puso el producto en circulación, o que dicho defecto nació posteriormente; 3°. Que el producto no estaba destinado a la venta o a cualquier otra forma de distribución; 4°. Que en el momento en que se puso el producto en circulación, el estado de los conocimientos científicos y técnicos no permitía la detención del defecto (tenemos aquí un terreno fértil para el juez en cuanto a su evaluación del estado de los conocimientos en un momento determinado). 5°. O por y último, que el defecto se debía a la conformidad del producto con normas imperativas de carácter legislativo o reglamentario. *Nemo censetur ignorare legem, incluido la víctima*”⁴⁶⁹.

Véase el recurso contencioso administrativo, interpuesto por la entidad Corporación de Crédito Leasing CONFISA, S.A., contra la Resolución No. 016-2012, de fecha 08 del mes de noviembre del año 2012, emitida por el Consejo Directivo del Instituto Nacional de Protección de los Derechos del Consumidor, mediante la cual confirma la Resolución No. 263/2012 emitida por Pro Consumidor, en la que se declaraba la violación de la Ley No. 358-05. El tribunal fallo de la siguiente manera: “*PRIMERO: RECHAZA la solicitud de intervención forzosa de la Oficina de Protección al Usuario de los Servicios Financieros (PROUSUARIOS), de la Superintendencia de Bancos de la República Dominicana, realizada por la parte recurrente, CORPORACIÓN DE CRÉDITO LEASING CONFISA, S.A., por los motivos expuestos. SEGUNDO: RECHAZA los medios de inadmisión planteados por el Procurador General Administrativo, por las razones establecidas.*

⁴⁶⁹ Couard Julien. Op. Cit.

La Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, en el Ordenamiento Jurídico de la República Dominicana, a partir de la Ley No. 358-05
Manuel Alfredo Rivera Peguero

TERCERO: DECLARA bueno y válido, en cuanto a la forma, el Recurso Contencioso Administrativo, interpuesto por la entidad de intermediación financiera CORPORACIÓN DE CRÉDITO LEASING CONFISA, S.A., en fecha quince (15) del mes de febrero del año dos mil trece (2013), contra el Instituto Nacional de Protección a los Derechos del Consumidor (PRO CONSUMIDOR), por haber sido interpuesto conforme a los preceptos legales que rige la materia. CUARTO: ACOGE en cuanto al fondo el referido Recurso Contencioso Administrativo, en consecuencia, REVOCA la Resolución No. 016/2012 de fecha ocho (08) del mes de noviembre del año dos mil doce (2012), emitida por el Consejo Directivo del Instituto Nacional de Protección de los Derechos del Consumidor (PRO CONSUMIDOR), por las razones establecidas en la parte motivacional de esta decisión⁴⁷⁰”.

Del contenido de la sentencia se exhibe que los jueces fallaron declarando que no existía violación a la Ley No. 358-05, que protege a los consumidores y usuarios, y que la acción por ante Pro Consumidor estuvo mal perseguida ya que de lo que se trataba era de la contestación a las cláusulas de un contrato sobre venta condicional de muebles, por lo que los jueces estimaron que la misma debió dirigirse a la Superintendencia de Bancos, a través de la Oficina de Protección al Usuario de los Servicios Financieros (Pro Usuario), que es quien regula los contratos realizados sobre la base de venta condicional de muebles, y recibe los reclamos por parte de los usuarios del sistema financiero, en razón al Acuerdo de Cooperación Interinstitucional e Intercambio de Información, suscrito en fecha 10 de marzo del 2010, en el que en su numeral tercero: El Instituto Nacional de Protección a los Derechos del Consumidor (Pro Consumidor) y la Superintendencia de Bancos, se comprometen establecer un intercambio de información en materia de contratos de adhesión bancario, y Pro Consumidor se compromete a tramitar a la Superintendencia de

⁴⁷⁰ Tribunal Superior Administrativo, Republica Dominicana, Santo Domingo, Distrito Nacional, Tercera Sala, Sentencia No. 127-2015, de fecha 30 de septiembre, año 2015.

La Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, en el Ordenamiento Jurídico de la República Dominicana, a partir de la Ley No. 358-05
Manuel Alfredo Rivera Peguero

Bancos, los reclamos que reciba por parte de los usuarios del sistema financiero, debiéndose evitar confrontación de los regulados y evitar conflictos de competencia entre las partes contratantes.

En mi opinión, estimo que Pro Consumidor excedió su competencia al valorar el contrato de venta y decidir al respecto cuando debió observar que por el acuerdo de cooperación existente entre los dos órganos estatales, le correspondía a Pro Usuario. “Pero, la responsabilidad del productor puede reducirse o suprimirse según causas generales (1) o específicas (2) de exoneración”⁴⁷¹. Además de lo antes expuesto pienso que si se atacan cláusulas del contrato no solo le correspondería a Pro Usuario sino a la jurisdicción de derecho común pues son los tribunales competentes para dirimir los diferendos entre los contratantes de conformidad al artículo 1134 del Código Civil dominicano, en aras de que la controversia sea resuelta de manera definitiva.

En lo que respecta al párrafo II, en la parte final, el legislador establece que para el caso de que la Dirección Ejecutiva de Pro consumidor entienda que el contrato de adhesión suscrito entre un proveedor y un consumidor o usuario, necesite ser modificado, la Dirección Ejecutiva de Pro Consumidor “en coordinación con el órgano sectorial competente, según el caso, notificara al proveedor del bien o servicio que corresponda”, esto lo hace el legislador a los fines de que no sea un contrato con beneficios unilaterales hacia el proveedor, sino más bien, que el consumidor o usuario tenga el mismo derecho dentro del marco de las leyes a ser las variaciones necesarias que puedan ser perjudicial a sus intereses económicos. A estos fines la siguiente jurisprudencia establece sobre las “cláusulas abusivas de incumplimiento. Por tratarse de una intervención de oficio, no necesita que el consumidor presente una demanda explícita en este sentido, ya que

⁴⁷¹ Couard Julien. Óp. Cit.

La Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, en el Ordenamiento Jurídico de la República Dominicana, a partir de la Ley No. 358-05
Manuel Alfredo Rivera Peguero

"semejante interpretación excluiría la posibilidad de que el juez nacional apreciara de oficio el carácter abusivo de una cláusula contractual en el marco del examen de la admisibilidad de la demanda de la que conoce y sin petición expresa del consumidor con tal fin". En definitiva, como ha reiterado el TJUE "el juez nacional debe apreciar de oficio el carácter abusivo de una cláusula contractual". A esta obligación no es ajeno este Tribunal, ya que la efectividad de la Directiva y la tutela de los intereses de los consumidores frente a las cláusulas abusivas resulta imperativa para la totalidad de los tribunales de la Unión" y por inexistencia de interés casación al porque la aplicación de la jurisprudencia invocada carece de consecuencias para la decisión del conflicto, atendida la ratio decidendi de la sentencia recurrida. Se desestima el extraordinario por infracción procesal y de casación."⁴⁷²

A nuestro modo de ver, el párrafo III, establece un derecho colectivo para que las organizaciones en defensa de los intereses del consumidor o usuario puedan ejercer el libre ejercicio de su razón de ser, cuando el legislador establece "en todo momento los consumidores o usuarios, por si o a través de las asociaciones de consumidores podrán solicitar que se haga efectiva la revisión de los contratos de adhesión o en formularios", ya que en muchas ocasiones estos contratos de adhesión están redactados con condiciones injustas que desprotegen al consumidor sin previamente establecer los términos del mismo, ya que en muchas ocasiones dejan espacios en blanco que posteriormente son llenados a beneficio único del proveedor, conllevando esta situación a que el consumidor o usuario renuncie al ejercicio de sus derechos.

Hay que establecer que el alcance judicial del artículo 81, sobre el contrato de adhesión va más allá de lo que es el propio espíritu del legislador cuando sanciona la

⁴⁷² http://supremo.vlex.es/vid/-83977002?_ga=1.82654870.1416744080.1474486182

La Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, en el Ordenamiento Jurídico de la República Dominicana, a partir de la Ley No. 358-05
Manuel Alfredo Rivera Peguero

presente ley, y afirmamos esto como parámetro por la propia definición de dicho artículo⁴⁷³.

En el sentido a lo antes dicho solo basta con observar a modo práctico y gráfico, el caso de los estacionamientos para vehículos en los supermercados u otros centros comerciales, cuando de manera unilateral el proveedor coloca un letrero que dice “no nos hacemos responsable de los daños ni del robo causado al vehículo estacionado en este lugar”, resultando ser esto una práctica anti jurídica y temeraria contra aquellos que no ejercen sus derechos, o más bien, que tienen desconocimiento de la presente ley. “Las causas generales de exoneración como la fuerza mayor son admitidas en este régimen de responsabilidad especial. La ley establece que la responsabilidad del productor podrá reducirse o suprimirse, teniendo en cuenta todas las circunstancias, cuando el daño hubiese sido causado conjuntamente por un defecto del producto y por la falta de la víctima o de una persona de la que esta sea responsable”⁴⁷⁴.

A esos fines se ha fallado sobre los “Contratos de Adhesión. Sentencia n° 7 de Corte Suprema de Justicia - Tercera, del 27 de Abril de 2012. Considerando, que en la sentencia objeto del presente recurso expresa: "que el "contrato para la promoción y venta de tarjetas de llamadas", suscrito entre el señor Gelbe Manuel García y la razón social Televimenca, S. A., debidamente representada por su presidente el señor Víctor Méndez Capellán, en fecha

⁴⁷³ “Se entiende por contrato de adhesión el redactado previa y unilateralmente por un proveedor de bienes o servicios, sin que el consumidor o usuario se encuentre en condiciones de variar sustancialmente sus términos ni evitar su suscripción si deseara adquirir el producto u obtener el servicio”.

⁴⁷⁴ Couard Julien. “Responsabilidad y derecho del consumo”, La responsabilidad por los daños causados por productos defectuosos. Aspectos de derecho francés. Congreso Responsabilidad Civil Retos y Tendencias Actuales, Santo Domingo, República Dominicana, 12 y 13 de octubre del 2017, pág.11. Verificado en fecha 4 de noviembre del 2017. Véase en <https://sites.google.com/enj.org/congresoresponsabilidadcivil/p%C3%A1gina-principal>

La Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, en el Ordenamiento Jurídico de la República Dominicana, a partir de la Ley No. 358-05
Manuel Alfredo Rivera Peguero

26 de junio de 2006 y debidamente depositado en el expediente, expresa en su Artículo séptimo, que: Televimenca, S. A., unilateralmente, de pleno derecho y sin necesidad de la puesta en mora ni ninguna otra formalidad judicial o extrajudicial podrá rescindir el presente contrato, sin tener que recurrir a ningún procedimiento judicial, lo cual reconoce el Distribuidor Territorial Autorizado, (DTA); Considerando, que los jueces en el uso de esa poder pueden determinar cuándo un documento, aún firmado por las partes no representa la manifestación de la verdad y cuando es desmentido por los hechos de la causa (sentencia núm. 7 de fecha 2 de febrero de 2011, B. J. núm. 1203). En el caso de que se trata la documentación y la prueba testimonial que el tribunal considera verosímil y coherente con los hechos y objeto de la causa, entiende que la relación no era de tipo laboral, lo cual entra en la facultad de los jueces del fondo, sin que se advierta desnaturalización, por lo cual los medios que se examinan carecen de fundamento y deben ser desestimados; Por tales motivos: *Primero: Rechaza el recurso de casación interpuesto por Gelbe Manuel García Terrero contra la sentencia dictada por la Corte de Trabajo del Departamento Judicial de Santo Domingo el 22 de abril del 2010, cuyo dispositivo se ha copiado en parte anterior del presente fallo; Segundo: Condena a la parte recurrente al pago de las costas de procedimiento.*"⁴⁷⁵

Ahora bien, veamos el otro lado de los intereses que ha resultado ser el más polémico por referirse a los contratos de adhesión por servicios financieros, específicamente a los casos bancarios y al sector de las tarjetas de créditos como consecuencia de las revisiones por parte de las autoridades y el propio legislador a los contratos de adhesión, vista la denuncia realizada por Pro Consumidor para que se realizara una investigación congresual con respecto al tema, dado que la Asociación de Bancos de la República Dominicana, y la Superintendencia de Bancos de la República Dominicana,

⁴⁷⁵

http://do.vlex.com/vid/sentencia-tercera-ca-mara-suprema-corte-b-j-450217554?_ga=1.159490941.194315121.1474486707

La Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, en el Ordenamiento Jurídico de la República Dominicana, a partir de la Ley No. 358-05
Manuel Alfredo Rivera Peguero

argumentando que esa era una potestad de Dirección de Protección del Usuario de la Superintendencia de Bancos. Por lo que cuestionaron la facultad sancionadora de Pro Consumidor para el registro y revisión de los contratos de adhesión que estaban utilizando las entidades financieras. “Sin embargo, “la responsabilidad del productor ante la víctima no se verá reducida por el hecho de que un tercero hubiese concurrido a la realización del daño”⁴⁷⁶. Véase el “Artículo 1: se dispone el inicio del proceso de registro de los contratos de adhesión, establecido en los artículos 81 y siguientes de la Ley No. 358-05 y los artículos 42 hasta el 45 del Decreto No. 236 del año 2008 que contiene el Reglamento de Aplicación de la Ley 358-05”⁴⁷⁷.

Consecuentemente ante lo señalado, el Congreso Nacional de la República Dominicana, mediante la Resolución No. 63-064-065-066-067 de fecha 26 de noviembre del año 2010, resolvió lo siguiente “*PRIMERO: RESPALDAR las actuaciones del Instituto Nacional de Protección de los Derechos del Consumidor (PROCONSUMIDOR) con el objeto de registrar y revisar los contratos de adhesión utilizados por las entidades financieras de la República Dominicana. SEGUNDO: REQUERIR a la Superintendencia de Bancos su cooperación, asistencia y colaboración para que PROCONSUMIDOR ejerza sin obstáculos ni contratiempos las funciones que le han sido conferidas de manera precisa por el ordenamiento jurídico nacional. TERCERO: SOLICITAR a la Junta Monetaria la modificación del Reglamento de Protección de los Derechos de los Usuarios para hacerlo con la Ley No.358-05 de Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario y evitar la duplicidad de procedimientos respecto del registro y revisión de los contratos de adhesión. CUARTO: REQUERIR a las entidades financieras de la República dominicana el registro*

⁴⁷⁶ Couard Julien. Óp. Cit.

⁴⁷⁷ Resolución No. 01-2009 de fecha 04 de febrero de 2009, sobre el proceso de registro de los contratos de adhesión. Consejo Directivo del Instituto Nacional de Protección de los Derechos del Consumidor (Pro Consumidor).

La Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, en el Ordenamiento Jurídico de la República Dominicana, a partir de la Ley No. 358-05
Manuel Alfredo Rivera Peguero

inmediato de sus contratos de adhesión ante la Dirección Ejecutiva de PROCONSUMIDOR para los fines establecidos en el Artículo 81 de la Ley No.358-05 General de Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario. QUINTO: CENSURAR cualquier actuación pública o privada tendente a obstaculizar la adecuada revisión y ajuste de los contratos de adhesión utilizados por las entidades financieras por parte de PROCONSUMIDOR. SEXTO COMUNICAR la presente resolución a la Junta Monetaria, PROCONSUMIDOR, la Superintendencia de Bancos, la Superintendencia de Seguros y la Asociación de Bancos de la República Dominicana, para los fines pertinentes”.

“En efecto, ya este Tribunal estableció, en la sentencia TC/0083/12, que el referimiento: está previsto para resolver los casos urgentes, de manera tal que siguiendo el mismo existe la posibilidad de obtener resultados en un plazo razonable. En este sentido, se trata de una vía eficaz que satisface el requerimiento del artículo 70.1 de la referida Ley 137-11. En tal virtud, este Tribunal Constitucional entiende que la acción de amparo interpuesta por Importadora S.K., C. por A., no cumple con el requisito establecido en el Artículo 70.1 de la ley núm. 137-11, ya que el Juez de la jurisdicción civil y el Juez de los referimientos son las vías más eficaces para conocer el presente caso. Por los motivos de hecho y de derecho anteriormente expuestos, el Tribunal Constitucional *DECIDE: PRIMERO: DECLARAR admisible el recurso de revisión incoado por Importadora S.K., C. por A., contra la sentencia núm. 1177/2011, dictada por la Cuarta Sala de la Cámara Civil y Comercial del Juzgados de Primera Instancia del Distrito Nacional, en fecha cuatro (4) de noviembre de dos mil once (2011). SEGUNDO: RECHAZAR el referido recurso de revisión y, en consecuencia, CONFIRMAR la sentencia núm. 1177/2011, dictada por la Cuarta Sala de la Cámara Civil y Comercial del Juzgados de Primera Instancia del Distrito Nacional, en fecha cuatro (4) de noviembre de dos mil once (2011). TERCERO: ORDENAR, por Secretaría, la comunicación de la presente sentencia a la parte recurrente en revisión, Importadora, S.K., C. por A., y a la parte recurrida, Seguros Universal, S.A.*

La Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, en el Ordenamiento Jurídico de la República Dominicana, a partir de la Ley No. 358-05
Manuel Alfredo Rivera Peguero

*CUARTO: DECLARAR el presente recurso libre de costas, de acuerdo con lo establecido en los Artículos 72, in fine, de la Constitución de la República, y 7.6 y 66 de la Ley núm. 137-11; y QUINTO: DISPONER que la presente decisión sea publicada en el Boletín del Tribunal Constitucional*⁴⁷⁸

En este caso se trató de un conflicto relativo a la ejecución de una Póliza de Incendios suscrita entre Importadora S.K., C. por A., y Seguros Universal, S.A., la cual generó la interposición de una Demanda en Ejecución de Póliza de Seguros y Reparación de Daños y Perjuicios por incumplimiento Contractual, y de una acción de amparo, ambas de parte de Importadora S.K., C. por A., en contra de Seguros Universal, S.A. Luego de un incendio que afectó las instalaciones de la Importadora S.K., C. por A., y que ésta procedió a reclamar a Seguros Universal, S.A., infructuosamente, el pago de conformidad con la supra indicada póliza. “La expresión contrato de adhesión fue empleada por primera vez por el jurista francés Raymond Saleilles, en su libro “De la Declaración de Volonte”, publicado en Paris en 1901, en donde la caracterizo como el contrato en el que hay un predominio exclusivo de una sola parte la cual obra con una voluntad unilateral que dicta su ley a una colectividad indeterminada y espera la adhesión de quienes acepten someterse al contrato”⁴⁷⁹.

El Tribunal Constitucional se encontró apoderado del recurso de revisión sobre la sentencia que declaró la acción de amparo inadmisibles “por existir otras vías judiciales que

⁴⁷⁸ Sentencia TC/0118/13. Expediente núm. TC-05-2011-0020, relativo el recurso de revisión incoado por Importadora, S.K., C. por A., en contra de la sentencia número 1177/2011, dictada en fecha 4 de noviembre de 2011, por la Cuarta Sala de la Cámara Civil y Comercial del Juzgados de Primera Instancia del Distrito Nacional.

⁴⁷⁹ Alonzo Rodríguez, Massiel Ivette, “Derechos de los Usuarios de los Servicios Financieros, Dentro de los Contratos de Adhesión”, PUCMM, MDM 11-005, Santo Domingo, 2011, página 19.

La Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, en el Ordenamiento Jurídico de la República Dominicana, a partir de la Ley No. 358-05
Manuel Alfredo Rivera Peguero

permiten de manera efectiva obtener la protección del derecho invocado, según los motivos antes expuestos”. Es decir, que el tribunal a-quo razonó en el sentido de que en el caso de la especie no existía violación alguna a derecho fundamental del consumidor dado que en su acción lo que busca es “hacer que un consumidor o usuario de servicios (IMPORTADORA S.K.) recupere una suma de dinero, que como consumidor o usuario de servicios de seguros tiene el derecho de recibir, en caso de disputas con su asegurador (SEGUROS UNIVERSAL), porque ésta ya se las ha ofrecido en pago...A partir de lo indicado en el párrafo anterior, este tribunal entiende que en realidad de lo que se trata en la especie, es de hacer valer un derecho subjetivo, cuyo reconocimiento y protección puede alcanzarse a través del ejercicio de una acción en justicia por la vía ordinaria, tendente a que se ejecute la póliza de seguros que había contratado la accionante con la accionada en amparo”.

El Tribunal Constitucional entendió que el recurso era admisible por encontrarle relevancia constitucional de especial trascendencia en cuanto a la forma, pero en cuanto al fondo lo rechazó: “Este Tribunal Constitucional comparte los argumentos y la solución dada por el Tribunal a-quo, por entender que la referida acción de amparo debe declararse inadmisibles al existir otras vías judiciales que permiten de manera efectiva obtener la protección del derecho fundamental invocado...En efecto, si se examinan los méritos y argumentos presentados por Importadora S.K., C. por A., tanto en su demanda en ejecución de póliza de seguros y reparación de daños y perjuicios por incumplimiento Contractual, como en su acción de amparo, se puede evidenciar que su requerimiento se limita a solicitar el pago de la póliza de incendio que esta sociedad contrató con Seguros Universal, S.A., utilizando la modalidad de “avance de pago” para el caso del amparo...Naturalmente, el determinar si el referido contrato de póliza debe de ser o no debe de ser ejecutado es una cuestión de fondo a delimitar por la jurisdicción correspondiente, ya que ello implicaría determinar si existe o no violación contractual para lo cual es necesario interpretar la

La Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, en el Ordenamiento Jurídico de la República Dominicana, a partir de la Ley No. 358-05
Manuel Alfredo Rivera Peguero

convención suscrita entre las partes, aspecto este que es competencia de los jueces de fondo”.

Hay que establecer, que sin importar la vía que el consumidor o usuario decida ejercer, un contrato será de cumplimiento obligatorio sobre las disposiciones o acuerdo que las partes establezcan o que una acepte de la otra como lo establece el Código Civil de la República Dominicana en su artículo 1101⁴⁸⁰. Ya sea a través del amparo o por la vía de los tribunales ordinarios, la ejecución y cumplimiento de un contrato dependerá, de si la violación o conculcación de un derecho es fundamental o jurisdiccional, dado que un contrato siempre será la voluntad de las partes, donde uno se obliga con respecto al otro, como lo establece el Código Civil de la República Dominicana en su artículo 1126⁴⁸¹ sobre el objeto del contrato. Siendo la realidad del régimen de consecuencia, y el espíritu de una póliza de seguro, para éste caso, los argumentos erguidos por la compañía Seguros Universal, S.A., no tienen asidero legal toda vez que ellos se comprometieron a recibir un dinero por adelantado para cubrir cualquier daño futuro que pudiese presentarse con respecto al que avanza la suma de la prima cobrable.

En tal sentido, la interposición de la demanda en ejecución de póliza de seguros y reparación de daños y perjuicios por incumplimiento contractual, de parte de Importadora S.K., C. por A., no deja de tener su valor jurídico por haberse interpuesto por la vía del amparo, más que ser declarada inadmisibile toda vez que existen otras vías judiciales que permiten de manera efectiva la ejecución contractual, dado que la interpretación de la

⁴⁸⁰ “El contrato es un convenio en cuya virtud una o varias personas se obligan respecto de una o de varias otras, a dar, hacer o no hacer alguna cosa”.

⁴⁸¹ “Todo contrato tiene por objeto la cosa que una parte se obliga a dar, o que una parte se obliga a hacer o a no hacer”.

La Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, en el Ordenamiento Jurídico de
la República Dominicana, a partir de la Ley No. 358-05
Manuel Alfredo Rivera Peguero

convención suscrita entre las partes, es un aspecto jurisdiccional para los jueces que conocen sobre el fondo del asunto.

Se desprende del Código Civil de la República Dominicana en su artículo 1134⁴⁸², que la accionante Importadora S.K., C. por A., en busca de una repuesta rápida y oportuna desde la óptica de un derecho violado al usuario, vio su vulnerabilidad frente a la inercia por parte de la aseguradora compañía Seguros Universal, S.A., en dar cumplimiento a la ejecución de la póliza contratada.

Véase el recurso contencioso administrativo, interpuesto por la entidad Caribe Asistencia, S. A., contra el Instituto Nacional de Protección de los Derechos del Consumidor, y la Resolución No. 002.2012, la cual dispone en su ARTÍCULO SEGUNDO: En cuanto al fondo, se declara inadmisibile el recurso jerárquico depositado por la razón social Caribe Asistencia, S. A., conforme a lo establecido en el artículo 11 de la Resolución 001-2009 que establece que: los contratos revisados y registrados por Pro Consumidor no podrán ser modificados por las partes. Que por virtud del tal recurso, el Tribunal fallo: *“PRIMERO: DECLARA bueno y válido, en cuanto a la forma, el Recurso Contencioso Administrativo incoado por la recurrente, compañía CARIBE ASISTENCIA, S. A., contra el INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR (PROCONSUMIDOR), mediante instancia de fecha 6 de octubre del año 2012, por haber sido hecho conforme las reglas que rigen la materia. SEGUNDO: RECHAZA en cuanto al fondo el indicado recurso, conforme los motivos que hemos*

⁴⁸² “Las convenciones legalmente formadas tienen fuerza de ley para aquellos que las han hecho. No pueden ser revocadas, sino por su mutuo consentimiento, o por las causas que estén autorizadas por la ley. Deben llevarse a ejecución de buena fe”.

*indicado anteriormente*⁴⁸³. Al analizar el presente caso vemos que el tribunal rechazó el recurso mencionado debido a la falta de elementos probatorios, de conformidad a los dispuesto en el artículo 1315 del Código Civil dominicano, que dice textualmente: “El que reclama la ejecución de una obligación, debe probarla. Recíprocamente, el que pretende estar libre, debe justificar el pago o el hecho que ha producido la extinción de su obligación”.

III. ANÁLISIS DEL ACCESO A LA INFORMACIÓN Y EDUCACIÓN QUE DEBEN DE TENER LOS CONSUMIDORES O USUARIOS

3.1 Derecho a la información

Este derecho se consagra en el artículo 84⁴⁸⁴ de la ley 358-05. Véase el recurso contencioso administrativo, interpuesto por AURICH GUERRERO & ASOCIADOS, S. R. L., contra PRO CONSUMIDOR, quien dictó la Resolución Número 054.2014 dada el 14 de febrero del año 2014, con la cual declaró la violación a los artículos 33 en sus literales c y d, 75, 84, 98 literales b y e, literales c numeral 4, 5 y 6 del artículo 105 como del 5 literal f de la Ley No. 358-05. El fallo fue el siguiente: “*PRIMERO: Declara bueno y valido en cuanto a la forma, el Recurso Contencioso Administrativo incoado por AURICH GUERRERO & ASOCIADOS, S. R. L., en contra de la Resolución número 054.2014 del 14 de febrero de 2014 dada por el INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN A LOS*

⁴⁸³ Sentencia No. 163-20144, de fecha 23 de mayo, año 2014. Segunda Sala, Tribunal Superior Administrativo, Santo Domingo, Distrito Nacional, Republica Dominicana.

⁴⁸⁴ “Todo proveedor de bienes y/o servicios está obligado a proporcionar al consumidor o usuario en la etiqueta o soporte similar, una información, por lo menos, en idioma español, clara, veraz, oportuna y suficiente sobre los bienes y servicios que oferta comercializa, a fin de resguardar la salud y seguridad de este último, así como sus intereses económicos, de modo tal que pueda efectuar una adecuada y razonada elección.

La Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, en el Ordenamiento Jurídico de la República Dominicana, a partir de la Ley No. 358-05
Manuel Alfredo Rivera Peguero

*DERECHOS DEL CONSUMIDOR (Pro-Consumidor), por haber sido incoado de acuerdo a las leyes que rigen la materia. SEGUNDO: RECHAZA en cuanto al fondo, el señalado recurso por las razones esbozadas en la parte considerativa de la presente sentencia*⁴⁸⁵.

En el presente caso, los jueces decidieron rechazar el recurso aludido debido a que, al tratarse de una convención pactada entre las partes, en cuyo caso una de ellas, la recurrente, incumplió al no entregar ni el inmueble adquirido ni los valores entregados, lo que motivo que se apoderara a Pro Consumidor, quien al verificar el caso declaró la violación a la glosa legal que se menciona en otra parte. Que en ese tenor, es que la recurrente procura la revocación de la dicha resolución, pero al haberse observado el debido proceso y el apego a los procedimientos legales por parte de Pro Consumidor, los jueces decidieron rechazarlo. Con este fallo me encuentro de acuerdo ya que reconoce la potestad sancionadora de Pro Consumidor, de conformidad a la glosa legal invocada. Nótese como las salas entre sí poseen criterios diferentes en cuanto se refiere a esta potestad sancionadora, pues la Segunda Sala del mismo Tribunal Superior Administrativo, posee el criterio a contrario. “Desde el momento que el profesional cumple con su deber de informar al consumidor durante los tratos preliminares de la negociación, estaría ejerciendo una función preventiva contra la existencia de vicios del consentimiento, esto a su vez basándose en el principio de la buena fe”⁴⁸⁶.

Las etiquetas son la ventanas⁴⁸⁷ al ejercicio del derecho de la información que deben tener los consumidores o usuarios, debiendo ser especializada para cada caso, por citar uno

⁴⁸⁵ Sentencia No.295-2016, de fecha 22 de julio, año 2016. Tercera Sala, Tribunal Superior Administrativo, Santo Domingo, Distrito Nacional, Republica Dominicana.

⁴⁸⁶ Jorge Ruiz, Juana Esther, “Derecho de Información del Consumidor”, PUCMM, MDO 08-001 Ej.2, Santo Domingo, Distrito Nacional, 2008, pág. 5.

⁴⁸⁷ Publicidad desleal: Es aquella publicidad que por su contenido, forma de presentación o difusión provoca la denigración, la desaprobación, o menosprecio directo o indirecto de una persona, empresa o de sus

La Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, en el Ordenamiento Jurídico de la República Dominicana, a partir de la Ley No. 358-05
Manuel Alfredo Rivera Peguero

que otro ejemplo, para el caso de los alimentos, la información debe de estar contenida en la etiqueta, indicando nombre correcto del producto, el listado de los ingredientes que lo componen, instrucciones de uso para su conservación y consumo, valores nutricionales, contenido bruto y contenido neto, nombre de la empresa que lo fabrica, país de origen, dirección del fabricante fecha de vencimiento, número de registro sanitario y precio. Otro caso sería el de los juguetes, precio, medidas de seguridad, edad para la cual está diseñado, garantía, advertencia, instrucciones de uso, país de origen y características de uso.

Es con este artículo 84, que el legislador busca establecer uno de los derechos más inherentes que debe tener el consumidor o usuario, “la información”, en virtud de que todo aquel que está informado, tiene mayor capacidad de decisión, en tal sentido, el espíritu de este artículo establece que los proveedores de bienes y servicios están obligados, y lo hace de manera imperativa, cuando dice “está obligado a proporcionar al consumidor o usuario” una información sobre el contenido que debe tener todo bien o servicio que se brinde. “Según nuestra ley puede surgir esta responsabilidad aun en ausencia de “defecto” propiamente dicho. Se trata de los casos de violación a la obligación de información del uso y particularidades del producto incluido en el circuito de comercialización”⁴⁸⁸.

productos, servicios o actividades; así como la que lleva a confusión con las empresas, actividades, productos, nombres, marcas u otros signos distintivos de los competidores, es también desleal aquella publicidad que haga uso injustificado de la denominación, siglas, marcas o distintivos de otras empresas o instituciones y, en general, la que sea contraria a las normas de corrección y buenos usos mercantiles; y la publicidad comparativa cuando no se apoye en características esenciales, afines y objetivamente demostrables de los productos o servicios, o cuando se contrapongan bienes o servicios con otros no similares o desconocidos, o de limitada participación en el mercado. Véase en: <http://www.monografias.com/trabajos76/publicidad-enganosa-medios-comunicacion/publicidad-enganosa-medios-comunicacion2.shtml#ixzz53H9ikgZY>

⁴⁸⁸ Martínez, Cristian. Apuntes y Reflexiones sobre la Responsabilidad Civil por Productos Defectuosos en República Dominicana. Congreso Responsabilidad Civil Retos y Tendencias Actuales, Santo Domingo, República Dominicana, 12 y 13 de octubre del 2017, pág.3. Verificado en fecha 4 de noviembre del 2017. Véase en <https://sites.google.com/enj.org/congresoresponsabilidadcivil/p%C3%A1gina-principal>

La Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, en el Ordenamiento Jurídico de la República Dominicana, a partir de la Ley No. 358-05
Manuel Alfredo Rivera Peguero

En concordancia a lo que se ha planteado en los artículos anteriores, el autor de la presente tesis mantiene la firme posición de que el legislador para los casos a los que se refiere utilizando la palabra “por lo menos”, una vez más está dando la oportunidad a los proveedores de bienes y servicios que para el hipotético caso que puedan ser traducidos a la justicia por la violación a uno de los artículos donde ha inscrito el término “por lo menos”, estos puedan evadir su falta alegando que el legislador no le ordena de forma imperativa que “deberán”, “tendrán”, “estarán obligados” a una u otra cosa para el cumplimiento de la presente ley. Decimos esto porque una vez más el legislador deja en un vacío cuando en el presente artículo establece “una información, por lo menos, en idioma español, clara, veraz, oportuna y suficiente sobre los bienes y servicios que oferta y comercializa”.

“En países con bajos niveles de lectura y escritura, largas horas de trabajo y otras obligaciones, no hay tiempo para leer densos contratos o revisar la calidad de los bienes y servicios; por lo que asumir diligencia ordinaria en los consumidores es desprotegerlos severamente de los proveedores. Serían culpados de lo que compraron por no actuar de forma diligente”⁴⁸⁹. Visto desde este punto de vista, aunque reconocemos que el legislador le da el derecho al consumidor o usuario de estar informado, no menos cierto es que debilita dicho derecho cuando utiliza el término “por lo menos”, dado que el fin de resguardar la salud y seguridad del consumidor o usuario así como sus intereses económicos son cuestiones de primer orden, en tal sentido, cuando el legislador dice que las informaciones deben estar “por lo menos” en idioma español, realmente no está resguardando la salud ni la seguridad de los consumidores o usuarios, porque deja la

⁴⁸⁹ Vid VV.AA.: Roca Santiago y Céspedes Eva, “La ley y las prácticas de protección al consumidor en Perú”, Gestión y política pública, vol.20 no.2 México ene. 2011. Véase en http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1405-10792011000200008

La Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, en el Ordenamiento Jurídico de la República Dominicana, a partir de la Ley No. 358-05
Manuel Alfredo Rivera Peguero

posibilidad de que los productos importados que son comercializados⁴⁹⁰ en el mercado de la República Dominicana, puedan exhibirse en cualquier idioma sin que el consumidor o usuario sepa de lo que se trate, y mucho menos, si ese bien afecta o no los intereses económicos como su salud, en razón de que el idioma oficial de la nación dominicana es el español y ningún usuario o consumidor está obligado a conocer otra lengua que no sea la oficial.

El derecho a estar informado lo es todo, para la decisión que se pueda tomar entre una y otra alternativa de un producto, por lo que para saber que podemos o no consumir e igualmente para conocer sobre el uso correcto del producto se hace obligatoria la información. Esa información de acuerdo al presente artículo, impone necesariamente que nos preguntemos para el caso de los medicamentos que nos salva la vida o que nos la quita. “(...) A nuestro juicio esta responsabilidad no debería limitarse a la información. El criterio debería abarcar todo lo que legítimamente pudiera esperar el consumidor del producto”⁴⁹¹. Dado que su propia naturaleza lo convierten en productos de consumo complejo⁴⁹² por la reacción que pudiesen causar al consumidor que no esté informado de lo

⁴⁹⁰ La relación de la publicidad con la verdad depende de las relaciones entre los deseos de la población y las propiedades de los objetos presentados. Schilman, Gloria, “Prácticas ilegítimas en Publicidad”. Véase en:

http://fido.palermo.edu/servicios_dyc/publicacionesdc/vista/detalle_articulo.php?id_articulo=769&id_libro=121

⁴⁹¹ Martínez, Cristian. Óp. Cit.

⁴⁹² Proposición sobre Mala Praxis Médica. Adoptada por la 44a. Asamblea Médica Mundial, Marbella, España, Setiembre 1992. En algunos países los reclamos contra la mala praxis médica van en aumento, y las Asociaciones Médicas Nacionales buscan la manera de superar ese problema. En otros países, los reclamos por mala praxis médica son poco frecuentes, pero allí las Asociaciones Médicas Nacionales deberían estar prevenidas contra los problemas y circunstancias que pudieran producirse, si aumentara la cantidad de reclamos presentados contra los médicos. Véase en: <http://www.protectora.org.ar/salud-medicamentos-medicina-prepaga-y-o-sociales/proposicion-sobre-mala-praxis/668/>

La Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, en el Ordenamiento Jurídico de la República Dominicana, a partir de la Ley No. 358-05
Manuel Alfredo Rivera Peguero

que está consumiendo. Imaginemos que un consumidor busca en una farmacia un medicamento para aliviar el dolor de cabeza, y la etiqueta del producto no especifica sus efectos secundarios, o no indica quienes no deben de consumirla, pero aún más, si quien la consume es alérgico a uno de sus componentes, pudiendo esto causar un efecto secundario a tal extremo que le provoque la muerte a ese consumidor. “Al tratarse el caso de la legislación dominicana en general nos percatamos que en la misma no existe un criterio de distinción entre la información precontractual y la información contractual, es decir, nuestra legislación no distingue de manera específica ambos tipos de información”⁴⁹³.

Por lo que además no basta con que el legislador diga que es “obligatoria la información” pero con la salvedad de que “por lo menos esa información debe de estar escrita en idioma español”. Pudiendo incluso ser un medicamento falso y que por la no obligatoriedad de que la información deberá de ser en idioma español, de igual modo también ese medicamento produzca la muerte el consumidor. Siendo la etiqueta del producto el pliego de condiciones que habrá de regir el uso de lo que el consumidor al momento de comprar dicho producto necesita, “Multaron a Telefónica por no informar la suspensión de promociones. En la causa se tuvo por probado que la firma “no había brindado al consumidor una información veraz, adecuada, eficaz y suficiente, así como el incumplimiento en la prestación del servicio de telefonía ya que, y sin previo aviso, se había dejado de aplicar la tarifa preferencial correspondiente a la promoción Domingo Telefónica Internacional-Domingo Libre- antes de cumplirse la fecha de vigencia del mismo (octubre de 2002), facturándose las llamadas internacionales realizadas el 1/09/2002, el 15/09/2002 y el 29/09/2002 sin el descuento correspondiente al plan

⁴⁹³ Jorge Ruiz, Juana Esther, “Derecho de Información del Consumidor”, PUCMM, MDO 08-001 Ej.2, Santo Domingo, Distrito Nacional, 2008, pág. 10.

La Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, en el Ordenamiento Jurídico de la República Dominicana, a partir de la Ley No. 358-05
Manuel Alfredo Rivera Peguero

convenido”. “Entendemos que la obligación especial que debe de ser suministrada al consumidor o usuario puede ser muy útil y efectiva ya que le permite al consumidor o usuario la protección necesaria en relación a sus intereses económicos, así como sobre su salud, siempre que se cumpla con la misma refiriéndose a la información que debe dársele al consumidor”⁴⁹⁴.

No caben dudas, que la empresa modificó sustancialmente las condiciones de prestación del servicio telefónico, en cuanto al alcance de la promoción ofrecida, esto es, dejó de implementar el descuento por los consumidores contratado a las llamadas a celulares del exterior, con el consiguiente aumento en la facturación, dado que el Sr. Garmendia realizaba este tipo de llamadas a España, lugar en el cual residía su hija desde hacía diecinueve meses, conforme surge de la documental obrante en autos (fs. 9/17). Probada la existencia de la infracción, finalmente, en cuanto al monto de la multa, cabe señalar que la autoridad de aplicación indicó en su decisión las circunstancias que tuvo en cuenta para aplicar la sanción.

En este sentido consideró las características del servicio, la posición que la infractora ocupaba en el mercado, el grado de responsabilidad en la infracción imputada, el derecho a la información, los perjuicios sociales derivados de la infracción y su generalización y el carácter ejemplar y disuasivo de la medida adoptada. Por ello, el monto impuesto no puede reputarse irrazonable, sino que por el contrario resulta ajustado a derecho, más a aún si se tiene en cuenta que la empresa ha incurrido en reiteradas violaciones a la ley 24240 (vide fs. 64/65).n virtud de lo expuesto corresponde confirmar la resolución recurrida con costas a la recurrente vencida. Los jueces Álvarez y Schiffrin dijeron: Que adhieren al voto del Juez Fleicher. Por ello, se RESUELVE: *confirmar la*

⁴⁹⁴ Jorge Ruiz, Juana Esther, “Derecho de Información del Consumidor”, PUCMM, MDO 08-001 Ej.2, Santo Domingo, Distrito Nacional, 2008, pág. 26.

*resolución recurrida con costas a la recurrente vencida. Regístrese, notifíquese y devuélvase”.*⁴⁹⁵

Y a modo de regularizar o corregir para un hipotético caso el presente artículo, somos de opinión, que el mismo deberá de regirse en lo delante de la manera siguiente: “Los proveedores tendrán que dar una información veraz, oportuna y clara, verificable y obligatoriamente escrita en idioma español, con letras legible y en número 10, indicando a través de su etiqueta y cualquier otro medio disponible adicionalmente, la composición detallada y el porcentaje de cada componente, así como su garantía, instrucciones adecuadas que orienten al consumidor o usuario sobre su uso y consumo, permitiendo que el consumidor o usuario se sienta en la plena libertad de elegir lo que más le convenga”.

3.2 Contenido mínimo de la información

“(…) Ahora bien, ¿Qué sucede si luego de existir un producto en el comercio, surge otro con características más perfeccionadas?, ¿se considera el primero como defectuosos? Nuestra legislación no establece nada sobre este particular. La ley francesa establece que no se considerara un defecto el hecho de que ulteriormente surja un producto similar mejorado a consecuencia de la tecnología, el conocimiento o la ciencia. Lo contrario podría incluso ejercer una fuerza de fricción al desarrollo”⁴⁹⁶.

⁴⁹⁵ <http://www.protectora.org.ar/telefonos/multaron-a-telefonica-por-no-informar-la-suspension-de-promociones-fallo-completo/1804/>

⁴⁹⁶ Martínez, Cristian. Óp. Cit.

La Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, en el Ordenamiento Jurídico de la República Dominicana, a partir de la Ley No. 358-05
Manuel Alfredo Rivera Peguero

Aunque el espíritu de la Ley No. 358-05, consiste es otorgar y defender los derechos para los consumidores o usuarios como lo refleja entre los demás el artículo 85⁴⁹⁷, no menos cierto es que la misma ley presenta ciertas debilidades que pueden ser aprovechadas por los proveedores de bienes y servicios toda vez que estos son francotiradores a las oportunidades comerciales. Si observamos que el artículo 84 tiene como título: derecho a la información, por oposición a lo que establece el artículo 85, contenido mínimo de la información, podemos ver cuando el legislador habla en el artículo 84 del concepto “por lo menos”, este sería adaptablemente perfecto al artículo 85 que establece “un mínimo de información”.

Por consiguiente, el artículo 85, refleja uno de los grandes males de los productos fabricados para ser comercializados en los países tercermundistas, y es el problema del etiquetado. Considerando que este es un trabajo delimitado al mercado de los consumidores usuarios de la República Dominicana, podemos decir que una oportunidad de los proveedores es la etiqueta, siendo oposición la debilidad de los consumidores y usuarios. Para citar un ejemplo el legislador establece que “la información que se proporcione al consumidor deberá indicarse con caracteres claros, bien visibles y fáciles de leer por el

⁴⁹⁷ “En la etiqueta, rotulado o soporte análogo, la información que se proporcione al consumidor deberá indicarse con caracteres claros, bien visibles y fáciles de leer por el consumidor, la información en idioma español respecto a las características de los bienes y servicios. Dicha información deberá resumir, como mínimo, según corresponda, los siguientes aspectos: a) Origen, procedencia geográfica o comercial, naturaleza, contenido nutricional, ingredientes y componentes que se utilizan en la composición en orden de mayor contenido neto, finalidad o utilidad; Esta obligación no comprenderá la fórmula o secreto industrial utilizando en la elaboración del producto. b) Calidad, cantidad, categoría, especificaciones, peso o medida; c) Denominación usual o comercial, si la tuviese; d) Instrucciones o indicaciones por lo menos, en idioma español, para el correcto uso, consumo o utilización; e) Fecha de producción, vida útil, expiración, caducidad o plazo recomendado para el uso o consumo, en el caso de productos perecederos o susceptibles de alteración con el tiempo, principalmente; f) Resultados esperados de su utilización o consumo y efectos adversos conocidos, en especial su nocividad o peligrosidad; y g) Advertencias ambientales, sanitarias o de salud. Párrafo. En los puntos de venta deberá estamparse visiblemente el precio por unidad de medida y por unidad de Artículo o servicio.

La Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, en el Ordenamiento Jurídico de la República Dominicana, a partir de la Ley No. 358-05
Manuel Alfredo Rivera Peguero

consumidor”. Véase el recurso contencioso administrativo, interpuesto por la sociedad comercial Orange Dominicana, S. A., contra la Resolución D. E. 145-2013, dictada en fecha 03 de julio de 2013, por la Dirección Ejecutiva del Instituto Nacional de Protección al Consumidor, mediante la cual se declaró la violación de los Artículos 33 literal c, y d, 49, 63, 68, 70, 75, 83 párrafo I literales b, f, g, 84, 98 literal e, 105 literal c numeral 4, literal e numerales 5 y 7 y 105 literal f numeral 5 de la Ley No. 358-05, por parte de la razón social Orange Dominicana, S. A., en cuyo caso el tribunal falló: “*PRIMERO: ACOGE el medio de inadmisión planteado por el INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR (PRO CONSUMIDOR), en su escrito de defensa, depositado en fecha 15 de enero de 2015, vía secretaría del Tribunal; en consecuencia, DECLARA INADMISIBLE el presente Recurso Contencioso Administrativo, interpuesto por la sociedad comercial ORANGE DOMINICIANA, S. A., en fecha 30 de agosto de 2013, contra la Resolución D. E. 145-2013, dictada en fecha 03 de julio de 2013, por la Dirección Ejecutiva del INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR (PRO CONSUMIDOR), por la misma no comportar un acto administrativo, por los motivos expuestos. SEGUNDO: DECLARA el presente proceso libre de costas procesales en ocasión de la materia de que se trata*”⁴⁹⁸.

Se deduce del análisis de dicha sentencia, que el tribunal declaró inadmisibles el referido recurso debido a que la resolución dictada por Pro Consumidor lo que señala es la violación a la Ley No. 358-05, por parte de la prestadora de telefonía móvil, aduciendo que lo que procede es poner en movimiento tanto la acción pública como la civil, pues del contenido de la dicha resolución no se infiere la imposición de algún tipo de sanción, por lo cual esta no cumple con las prerrogativas inherentes a un acto administrativo pasible de ser recurrible ante este tribunal.

⁴⁹⁸ Sentencia No. 288-2015, de fecha 30 de junio, año 2015. Segunda Sala, Tribunal Superior Administrativo, Santo Domingo, Distrito Nacional, República Dominicana.

La Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, en el Ordenamiento Jurídico de la República Dominicana, a partir de la Ley No. 358-05
Manuel Alfredo Rivera Peguero

Aquí el legislador de forma imperativa establece “deberá indicarse” cuando en el título de la misma habla de un contenido mínimo de información, más sin embargo, el espíritu de este artículo, es que con un carácter obligatorio el proveedor deberá indicar en la etiqueta una información al consumidor, siendo “la información en idioma español respecto a las características de los bienes y servicios”, cuando el mismo legislador ha establecido en el artículo anterior de que “por lo menos en idioma español”.

Siendo esto una total contradicción para un vacío jurídico que se deja al libre uso del proveedor. “Sanciones por no entrega de incentivos, por información insuficiente e inducción en error al consumidor. Consejo de Estado - Sala de lo Contencioso Administrativo - Sección Primera Consejero ponente: Manuel Santiago Urueta Ayola Bogotá, D.C., ocho (8) de mayo de dos mil tres (2003) Radicación número: 25000-23-24-000-2001-0849-01(8149) Actor: Inversiones Cromos S.A. Demandado: Superintendencia de Industria y Comercio Referencia: Acción de nulidad y restablecimiento del Derecho. El apoderado de Inversiones Cromos S.A. recurrió el fallo proferido por el Tribunal Administrativo de Cundinamarca, y afirmó que en la demanda se plantearon unos argumentos que apoyaban su posición respecto de la veracidad y suficiencia de la información suministrada, no obstante lo cual el a quo se abstuvo de pronunciarse sobre el particular, razón por la cual deben precisarse los alcances de lo que es veraz y suficiente en los términos de los artículos 14 y 16 del Decreto 3466 de 1982, confrontarse estos conceptos con los hechos imputados a la actora y valorarlos a la luz de las pruebas aportadas tanto en la vía gubernativa como ante esta instancia judicial. FALLA: *CONFÍRMASE la sentencia apelada. Ejecutoriada esta providencia, devuélvase el expediente al Tribunal de origen.*”⁴⁹⁹

⁴⁹⁹ Sala de lo Contencioso Administrativo - Sección Primera Consejero ponente: Manuel Santiago Urueta Ayola Bogotá, D.C., ocho (8) de mayo de dos mil tres (2003). http://www.sic.gov.co/recursos_user/documentos/compendio/Proteccion.pdf

La Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, en el Ordenamiento Jurídico de la República Dominicana, a partir de la Ley No. 358-05
Manuel Alfredo Rivera Peguero

Nuevamente el legislador vuelve a dejar en un vacío jurídico cuando en la parte final del artículo 85 establece “(...) dicha información deberá resumir, como mínimo, según corresponda, los siguientes aspectos:”

Al analizar el presente artículo, podemos observar, que el legislador lo que sanciona por un lado, lo permite por el otro, cuando dice: “(...) Dicha información deberá resumir, como mínimo, según corresponda, los siguientes aspectos:”

“a) Origen, procedencia geográfica o comercial, naturaleza, contenido nutricional, ingredientes y componentes que se utilizan en la composición en orden de mayor contenido neto, finalidad o utilidad; Esta obligación no comprenderá la fórmula o secreto industrial utilizando en la elaboración del producto.”

Esto es, cuando la información veraz y oportuna que debe de poseer un consumidor o usuario para la toma de decisión sobre el bien que va adquirir y las consecuencias que este pudiera generarle.

“b) Calidad, cantidad, categoría, especificaciones, peso o medida;”

“En muchos países existe el derecho a estar informado de los precios de productos por unidad de medida, por lo que los establecimientos de venta deben exponer en el producto o lugares de exhibición (anaqueles, estantes, góndolas) el precio por unidad de medida en forma conjunta con el precio de venta del producto envasado, facilitando de esta manera las decisiones del consumidor. Perú debería también adoptar esta disposición”⁵⁰⁰.

⁵⁰⁰ Vid VV.AA.: Roca Santiago y Céspedes Eva, “La ley y las prácticas de protección al consumidor en Perú”, Gestión y política pública, vol.20 no.2 México ene. 2011. Véase en http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1405-10792011000200008

Siendo esto, una opción del proveedor o del representante del producto importado en la República Dominicana, la de cumplir con los requerimientos mínimos anteriormente expresados si el así lo entiende que no le perjudica a sus intereses económicos.

“c) Denominación usual o comercial, si la tuviese;”

Es una cláusula optativa del proveedor. “Por otro lado, suceden abusos de posición de dominio por derechos de propiedad intelectual que causan perjuicios a los consumidores, no teniendo estos últimos instrumentos para defenderse de los mismos. Esto es especialmente grave cuando se trata del acceso a la vida, la salud, la educación y la cultura (Consumers International, 2010)⁵⁰¹.

“d) Instrucciones o indicaciones por lo menos, en idioma español, para el correcto uso, consumo o utilización;”

Sin ánimo de criticar al legislador a través de esta cláusula el mismo se contradice con lo que es el espíritu en general de los derechos que se le confieren al consumidor o usuario, siendo uno de los aspectos más relevantes el que los productos que se fabriquen o comercialicen en la República Dominicana, deberán y tendrán que redactar sus instrucciones e indicaciones en idioma español por ser la lengua oficial de la nación dominicana, y el legislador en esta cláusula dice “instrucciones o indicaciones por lo menos, en idioma español, para el correcto uso, consumo o utilización”. Por lo que el autor de la presente tesis se pregunta ¿cómo podría reclamar un consumidor o usuario dominicano si al momento de adquirir un bien por falta de una legislación clara el mismo

⁵⁰¹ Vid VV.AA.: Roca Santiago y Céspedes Eva, “La ley y las prácticas de protección al consumidor en Perú”, Gestión y política pública, vol.20 no.2 México ene. 2011. Véase en http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1405-10792011000200008

tenga sus instrucciones e indicaciones en una lengua diferente al español, para las consecuencias de uso o consumo que este pudiera ocasionar contra los intereses económicos o la salud del consumidor o usuario? “Corresponde al Estado Dominicano vigilar y hacer efectivo el cumplimiento de los deberes fundamentales de los consumidores, muy especialmente el deber de información, que desde nuestro punto de vista, es el más violado actualmente en territorio dominicano”⁵⁰².

“e) Fecha de producción, vida útil, expiración, caducidad o plazo recomendado para el uso o consumo, en el caso de productos perecederos o susceptibles de alteración con el tiempo, principalmente;”

Lo mismo que se ha indicado en las anteriores cláusulas, es aplicable para esta por ser un requerimiento mínimo de información que exige el legislador a los proveedores con el presente artículo.

“f) Resultados esperados de su utilización o consumo y efectos adversos conocidos, en especial su nocividad o peligrosidad;”

Esta cláusula surte los mismos efectos que las cláusulas anteriores en el presente artículo. “Producto transgénico. En Perú, las normas no obligan al proveedor a informar acerca de si un producto es genéticamente modificado o transgénico, lo que no guarda concordancia con el derecho a la información y la libre elección de los consumidores”⁵⁰³

⁵⁰² Jorge Ruiz, Juana Esther, “Derecho de Información del Consumidor”, PUCMM, MDO 08-001 Ej.2, Santo Domingo, Distrito Nacional, 2008, pág. 46.

⁵⁰³ Vid VV.AA.: Roca Santiago y Céspedes Eva, “La ley y las prácticas de protección al consumidor en Perú”, Gestión y política pública, vol.20 no.2 México ene. 2011. Véase en http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1405-10792011000200008

“g) Advertencias ambientales, sanitarias o de salud. Párrafo. En los puntos de venta deberá estamparse visiblemente el precio por unidad de medida y por unidad de Artículo o servicio”.

De acuerdo a la Ley General de Medio Ambiente y recursos Naturales, bajo que concepto o moral pudiese ser sancionado un consumidor o usuario que haya adquirido un producto y que por las consecuencias del mismo causen un daño mayor al medio ambiente o a la salud de terceros, cuando el referido producto por lo que establecen los artículos 84 y 85, de que no es obligatoria que las informaciones, indicaciones y consecuencias del producto no estén escritas en el idioma español.

Solo basta con trasladarse al barrio chino de Santo Domingo, para verificar la innumerable cantidad de producto de consumo masivo que allí se comercializan sin ningún control, todos etiquetados con el idioma chino sin que intervengan las autoridades nacionales. Convirtiéndose esta situación, en un elemento de alto riesgo para la salud y la vida del dominicano, ya que este no sabe lo que está consumiendo, “es un consumo de referencia porque alguien le ha dicho que eso es bueno”. “La Ley No. 358-05 destaca entre estos aspectos para la protección de los intereses socioeconómico de los consumidores específicamente en su artículo 88 sobre la publicidad y promoción de ventas, que la publicidad deberá ser compatible con las disposiciones que reprimen la competencia desleal, el dolo y el engaño, y que la publicidad y las actividades promocionales de venta deberán ser veraces”⁵⁰⁴.

⁵⁰⁴ Jorge Ruiz, Juana Esther, “Derecho de Información del Consumidor”, PUCMM, MDO 08-001 Ej.2, Santo Domingo, Distrito Nacional, 2008, pág. 63.

3.3 Información sobre precios

El presente análisis, se circunscribe a lo que es el artículo 87, de la Ley 358-05, “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” (takeout) o “a domicilio” (delivery)”⁵⁰⁵.

“Los precios de los bienes y servicios deberán estar señalados en forma notoria e inequívoca a la vista del público, a excepción de aquellos productos y servicios que por sus características especiales el precio deba convenirse de común acuerdo. Los precios deberán ser expresados en moneda nacional. Los precios no podrán ser modificados en función del medio de pago utilizado⁵⁰⁶”.

Refiriéndonos a lo antes expuesto, aquí el legislador realiza un ejercicio de protección a los intereses económicos del consumidor dominicano cuando de manera taxativa e imperativa establece “los precios de los bienes y servicios deberán estar señalados”. Aquí está indicando con carácter y firmeza que el consumidor no debe de pagar por un producto más del que se le ha indicado en la publicidad, y mucho menos que el proveedor de manera estratégica como habíamos señalado anteriormente, haga figurar un

⁵⁰⁵ Resolución D.E. No. 380-2016, de fecha 26 de julio de 2016, sobre multa propina legal. Consejo Directivo del Instituto Nacional de Protección de los Derechos del Consumidor (Pro Consumidor).

⁵⁰⁶ Ley General de Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, No. 358-05, Artículo 87.

La Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, en el Ordenamiento Jurídico de la República Dominicana, a partir de la Ley No. 358-05
Manuel Alfredo Rivera Peguero

precio a la vista del público distinto al que le va a ser cobrado al momento de llevar el producto.

A propósito de lo dicho anteriormente, con motivo a una solicitud de adopción de medida cautelar interpuesta por Kentucky Foods Group Limited, contra PRO CONSUMIDOR, con la finalidad de que sea ordenada la suspensión de la Resolución No. 036-2017, de fecha 31 de enero del 2017, emitida por el Instituto Nacional de Protección de los Derechos del Consumidor, mediante la cual ordeno la devolución del cobro adicional de un 10% al monto consumido por concepto de propina legal, no obstante haber adquirido los productos para llevar, el Instituto Nacional de Protección de los Derechos del Consumidor, emitió la Resolución No. 036-2017, de fecha 31 de enero del 2017. En tal sentido el tribunal apoderado fallo de la siguiente manera: *F A L L A: PRIMERO: RECHAZA la solicitud de adopción de medida cautelar, interpuesta por KENTUCKY FOODS GROUP LIMITED, contra el INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR (PRO CONSUMIDOR), por las motivaciones expuestas precedentemente. SEGUNDO: ORDENA, la comunicación de la presente sentencia por Secretaría al impetrante, KENTUCKY FOODS GROUP LIMITED, al impetrado, INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR (PRO CONSUMIDOR) y a la PROCURADURÍA GENERAL ADMINISTRATIVA, para los fines procedentes. TERCERO: DECLARA el proceso libre las costas*⁵⁰⁷.

De la presente sentencia se avista que el tribunal fue apoderado para suspender cautelarmente los efectos de la resolución que se menciona con motivo del cobro indebido del 10% de la propina legal que debe cobrarse cuando el consumidor utiliza el servicio de restaurant, no el de “takeout” (llevarse el pedido), en el sentido de que al habersele cobrado

⁵⁰⁷ Sentencia No. 0030-2017-SSMC-00021, de fecha 12 de abril, año 2017. Presidencia del Tribunal Superior Administrativo, Santo Domingo, Distrito Nacional, Republica Dominicana.

La Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, en el Ordenamiento Jurídico de la República Dominicana, a partir de la Ley No. 358-05
Manuel Alfredo Rivera Peguero

al consumidor el 10% de la propina legal por haber adquirido alimentos bajo la modalidad takeout, este solicitó que se le devolviera el monto cobrado y así lo ordeno Pro Consumidor. Que por virtud de lo esbozado, el tribunal rechazo las pretensiones del impetrante ya que se basó en lo dispuesto en artículo 228 del Código de Trabajo ⁵⁰⁸. Ya que como bien adujo “el hecho de que el cobro del 10% del monto agregado en las notas o cuentas de los clientes, solo puede ser realizado por los hoteles, restaurantes, cafés, barras y negocios similares en el caso único en que dichas cuentas sean por concepto de comidas o bebidas que serán consumidas en el local donde funcione el comercio en cuestión, lo cual no ocurre en la especie en donde la nota que nos ocupa se refiere a una compra de alimento para llevar, denominada “takeout”, a la cual, por esa razón, no puede agregársele el 10% de propina legal”. En mi opinión, como puede observarse, el tribunal simplemente, realizo la subsunción del caso, los hechos y la ley laboral, lo que lo conllevo al fallo supra indicado.

Esto así para el caso de los productos de consumo masivo, los mismos estratégicamente son colocados en góndolas de los distintos supermercados y tiendas donde aparece un precio menor al que en realidad tiene el producto. Cuando el producto que corresponde a ese precio se encuentra estratégicamente posicionado en otro espacio, pero visualmente en consumidor ha entendido llevarse un producto con el precio que observo y al momento de presentarlo para el cobro, en el código de barra del producto presenta su precio real que es mayor al ofertado en el espacio donde se encontraba el mismo. “La relación que origina la indemnización es la existente entre el daño y el defecto, no con la cosa en sí misma. La víctima debe probar en este ámbito que el daño cuya reparación invoca es la consecuencia del defecto del producto. Indudablemente el régimen ‘probatorio

⁵⁰⁸ Código de Trabajo de la Republica Dominicana, artículo 28: 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.

La Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, en el Ordenamiento Jurídico de la República Dominicana, a partir de la Ley No. 358-05
Manuel Alfredo Rivera Peguero

en la materia incide en el cuestionamiento en torno a la realidad de esta alegada responsabilidad objetiva (...)”⁵⁰⁹.

En ocasiones el consumidor exige a quien le está cobrando el producto que ese no es el precio que el visualizo en el espacio donde estaba colocado ese producto y que en tal sentido, debe existir un error. Recibiendo como respuesta por parte de quien está realizando el cobro “disculpe que algún cliente movió el producto de su espacio original”, y en otras ocasiones el consumidor o usuario no se percata de que le han cobrado un precio mayor al cual el configuro su presupuesto. Siendo esto una estrategia desleal que con frecuencia se observa en los establecimientos comerciales de bienes y servicios. En cuanto a los precios y la regulación para los productos y servicios, “Sentencia TC/0048/13. Expediente No. TC-01-2012-0051, relativo a la acción directa de inconstitucionalidad interpuesta por el señor Alejandro Alberto Paulino Vallejo contra el artículo 143 de la Ley General de Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, No. 358-05, del diecinueve (19) de septiembre de dos mil cinco (2005). La accionante busca la defensa de sus derechos económicos y sociales demandando la inconstitucionalidad de una norma que deroga una disposición legal que, a su juicio, impide el control de los precios y, por vía de consecuencia, la estabilidad económica que afecta a los consumidores. En ese sentido, al derogar en el caso de la especie la Ley No. 13-1963, lo cual generó a su vez la desaparición de la Dirección de Control de Precios, el legislador de la Ley No. 358-05, articuló otros mecanismos eficientes y distintos a los anteriores para proteger los intereses de los consumidores o usuarios. Uno de dichos mecanismos elaborados por el legislador de 2005, y que es citado incluso por el propio accionante, lo es el Instituto de Protección del Consumidor.

⁵⁰⁹ Martínez, Cristian. Apuntes y Reflexiones sobre la Responsabilidad Civil por Productos Defectuosos en República Dominicana. Congreso Responsabilidad Civil Retos y Tendencias Actuales, Santo Domingo, República Dominicana, 12 y 13 de octubre del 2017, pág.4. Verificado en fecha 4 de noviembre del 2017. Véase en <https://sites.google.com/enj.org/congresoresponsabilidadcivil/p%C3%A1gina-principal>

La Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, en el Ordenamiento Jurídico de la República Dominicana, a partir de la Ley No. 358-05
Manuel Alfredo Rivera Peguero

En efecto, el artículo 5 de la citada Ley No. 358-05, del diecinueve (19) de septiembre de dos mil cinco (2005), expresa que le corresponde al Instituto de Protección del Consumidor (...).DECIDE: PRIMERO: DECLARAR admisible, en cuanto a la forma, la acción en inconstitucionalidad incoada por el licenciado Alejandro Alberto Paulino Vallejo contra el artículo 143 de la Ley General de Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario No. 358-05, del nueve (9) de septiembre de dos mil cinco (2005). SEGUNDO: RECHAZAR, en cuanto al fondo, la presente acción en inconstitucionalidad incoada por el licenciado Alejandro Paulino Vallejo, y DECLARAR conforme con la Constitución de la República el Artículo 143 de la Ley General de Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario No. 358-05, del nueve (9) de septiembre de dos mil cinco (2005), por no evidenciarse que dicha disposición sea violatoria de ningún derecho fundamental ni de los principios rectores sobre crecimiento sostenible. TERCERO: DISPONER que la presente decisión sea notificada, por Secretaría, al accionante, licenciado Alejandro Paulino Vallejo; así como al Procurador General de la República, para los fines que correspondan. CUARTO: DECLARAR los procedimientos de este proceso libre de costas, de conformidad con las disposiciones del artículo 7.6 de la Ley Orgánica No. 137-11 del Tribunal Constitucional y los Procedimientos Constitucionales. QUINTO: ORDENAR su publicación en el Boletín del Tribunal Constitucional.”⁵¹⁰

En la parte final del precitado artículo 87, el legislador expresa que “los precios deberán ser expresados en moneda nacional”. Aunque es un mandato de la presente ley, no deja de ser el mismo más que letra muerta, dado que innumerables establecimientos comerciales tienen como modalidad la de fijar sus mercancías en otras monedas que no es la nacional con el argumento de que son mercancías importadas. Sin que la presente ley indique cual será la sanción correspondiente para aquellos que incurran en dicha práctica.

⁵¹⁰ <http://www.tribunalconstitucional.gob.do/sites/default/files/documentos/Sentencia%20TC%200048-13%20C.pdf>

La Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, en el Ordenamiento Jurídico de la República Dominicana, a partir de la Ley No. 358-05
Manuel Alfredo Rivera Peguero

Es en este artículo es que se definen realmente los intereses del consumidor o usuario, ya que es esta, la espina dorsal del bolsillo, gustos y preferencia de los consumidores o usuarios. Cuando hablamos de precios realmente estamos hablando de los intereses económicos de estos, por lo que la protección a estos intereses debe realizarse mediante un trato equitativo y no discriminatorio, ya que en el mercado de la República Dominicana, no existe un precio consensuado para un mismo producto.

Un producto o servicio puede llegar a tener hasta 10 precios diferentes, solo dependerá de quien venda y quien compre, si es o no amigo o cliente asiduo, si su perfil permite pagar un precio o no pagarlo, en fin, los bienes y servicios deben tener precios razonables según su calidad, debiendo especificar claramente las condiciones de la transacción, teniendo el proveedor que ser específico en cuanto a las ofertas y promociones que les presentan al consumidor o usuario, para que esto no lleven confusión o engaño induciéndolos al momento de su elección. “Otros eventos pudieran exonerar al proveedor. La prueba de que el producto no ha sido puesto en el mercado, por ejemplo. Se pudiera alegar que el producto se desarrolló de conformidad con el estado del conocimiento científico y técnico disponible a la época de comercialización. Se trata en este último aspecto del llamado riesgo de desarrollo explicado por el derecho alemán. Sobre este aspecto nuestra legislación nada indica. En el caso francés se excluye esta causal como elemento exoneratorio de responsabilidad”⁵¹¹.

Cuando el legislador ordena que “los precios no podrán ser modificados en función del medio de pago utilizado”, se está refiriendo a la forma de pago, pero igualmente a la

⁵¹¹ Martínez, Cristian. Apuntes y Reflexiones sobre la Responsabilidad Civil por Productos Defectuosos en República Dominicana. Congreso Responsabilidad Civil Retos y Tendencias Actuales, Santo Domingo, República Dominicana, 12 y 13 de octubre del 2017, pág.6 y 7. Verificado en fecha 4 de noviembre del 2017. Véase en <https://sites.google.com/enj.org/congresoresponsabilidadcivil/p%C3%A1gina-principal>

La Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, en el Ordenamiento Jurídico de la República Dominicana, a partir de la Ley No. 358-05
Manuel Alfredo Rivera Peguero

forma de cobro y de cambio o devuelta, de ese cambio o devuelta que debe de realizársele al consumidor o usuario cuando el precio de lo pagado por lo servido es mayor de lo servido por lo pagado. O sea, el proveedor en perjuicio del consumidor o usuario no puede ni debe devolver con un producto o servicio, el sobrante de lo que ha sido pagado por el consumidor o usuario en moneda nacional para el consumo o uso de ese producto. Y esto así, porque se ha incrementado las malas prácticas que han estado implementando los proveedores, cuando por ejemplo en un supermercado, le devuelven el sobrante del dinero que le corresponde al usuario o consumidor con un producto de los mismos que el proveedor comercializa, no siendo ese producto con que se les devuelve el sobrante al usuario o consumidor de su interés, dado que no podrá en lo adelante ese mismo consumidor o usuario realizar el pago de otro producto.

El valor del precio de un producto o servicio nunca podrá ser el dispositivo de partida para saber si se ha violado o no un derecho al momento de efectuarse la reclamación o el ejercicio de una acción por la violación a los derechos del consumidor o usuario. Es decir, por menor que pueda ser el valor del precio pagado, esto no quita ni elimina el derecho a reclamar la violación a los intereses económicos del consumidor o usuario. Siempre el perjuicio existe, y el daño a la economía del consumidor o usuario será afectado en mayor o en menor medida, si por entenderse que lo que se ha pagado por un producto o servicio es un valor de menor cuantía, no siempre ese valor es la medida del daño que pudiera causar el producto o servicio adquirido.

A modo de ejemplo, para el caso de que un consumidor de productos farmacéuticos compre un medicamento de menor cuantía, y ese medicamento sea falso o este alterado, los daños y perjuicios causados a la salud del consumidor no son proporcionar al precio pagado. Por lo que al momento del juzgador evaluar los daños causados, no debe ni podrá

hacerlo en base al precio pagado, deberá y tendrá que evaluar los daños colaterales ocasionados, no por un producto barato, sino por los daños y consecuencias causados.

3.4 Publicidad y promoción de ventas

De acuerdo con el legislador en el artículo 88⁵¹², los criterios utilizados para la determinación de la existencia de publicidad engañosa son aquellos donde el comerciante induce al usuario o consumidor intencionalmente a adquirir un bien o servicio que luego resulte ser falso o inexistente, asimismo que modifique las condiciones y cantidades de una oferta durante el tiempo anunciado en la publicidad; por otra parte está promocionar bienes

⁵¹² La publicidad, cualesquiera que sean los medios empleados, deberá ser compatible con las disposiciones que reprimen la competencia desleal, el dolo y el engaño, y estará sujeta a las siguientes condiciones mínimas: a) La publicidad y las actividades promocionales de ventas deberán ser veraces. En consecuencia, se prohíbe la utilización de imágenes, textos, diálogos, sonidos o descripciones que directa o indirectamente, causen o puedan causar inexactitud o mensaje que pueda inducir al consumidor o usuario a engaño, error o confusión acerca de las características, el precio y las condiciones de compra o venta del producto o servicio ofertado o publicitado; b) Las campañas promocionales, liquidaciones u ofertas especiales deberán precisar el plazo en que inicia y termina la oferta, el volumen de los artículos que se ofrecen, así como las condiciones, precios y ventajas de la oferta especial; c) La publicidad de productos médicos, alimenticios envasados, cosméticos, tabaco, bebidas alcohólicas y, en general, cuando se atribuya al producto o servicio propiedades terapéuticas, nutricionales o estimulantes, deberá contar con la previa autorización de la entidad estatal competente en materia de salud; d) La publicidad, en especial la dirigida a niños, no podrá contener informaciones, imágenes, sonidos, datos o referencias que los afecte física, mental o moralmente; e) La publicidad no podrá inducir a confusión y engaño; tampoco podrá ser denigrante, o comportar cualquier otra modalidad de carácter desleal comercialmente. Párrafo I. Todo anunciante y propietario del anuncio que incurra en publicidad engañosa queda obligado solidariamente a: a) Retirar de inmediato el acto o mensaje publicitario de todo medio de difusión donde haya sido colocado; b) Realizar una rectificación publicitaria o contra publicidad por el mismo medio y con las características utilizadas originalmente para la anterior publicidad, haciendo las aclaraciones pertinentes sobre las falsedades en que hubiese incurrido originalmente; c) Sustituir los bienes y/o servicios que hayan sido adquiridos por efectos de dicha publicidad y/o promoción y que resulten peligrosos a la salud y a la seguridad del consumidor o usuario y reembolsar lo pagado por dichos bienes o servicios. Párrafo II. La Dirección Ejecutiva de Pro Consumidor promoverá ante los anunciantes, la liga de anunciantes y demás empresas o instituciones relevantes, la necesidad de autorregular el contenido de la publicidad.

La Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, en el Ordenamiento Jurídico de la República Dominicana, a partir de la Ley No. 358-05
Manuel Alfredo Rivera Peguero

o servicios cuyos resultados no se corresponden con las características y condiciones publicitadas. Además, ofertar o publicitar un determinado bien o servicio como señuelo, estando en conocimiento de que no está disponible, para atraer al consumidor e intentar venderle otro bien o servicio. “La puesta en circulación se entiende cuando el productor se haya desprendido de su producto voluntariamente. La ley establece que un producto solo puede ser objeto de una única puesta en circulación”⁵¹³.

Otro criterio para la determinación de la existencia de publicidad engañosa lo constituye el desalentar la compra de un bien o servicio anunciado y ofrecer otro en sustitución; anunciar u ofrecer un determinado bien como nuevo cuando el mismo sea usado o reconstruido y exponer, vender u ofrecer para la venta medicamentos, sin la debida autorización de la entidad estatal competente en materia de salud. En este caso, el legislador tuvo la sabiduría de ordenar a quienes incurrieren en promociones engaños, a realizar una rectificación publicitaria por el mismo medio y con las características utilizadas originalmente por la anterior publicidad, haciendo las aclaraciones pertinentes sobre las falsedades, “se considera como ventas a distancias aquellas realizadas por cualquiera de los medios informativos”⁵¹⁴.

Un juez de faltas de La Plata ordenó el cese inmediato de una publicidad de la empresa Telefónica de Argentina S.A por ser “engañosa”. “Estamos en presencia de una posible afectación colectiva de los derechos de los potenciales usuarios del servicio

⁵¹³ Couard Julien. “Responsabilidad y derecho del consumo”, La responsabilidad por los daños causados por productos defectuosos. Aspectos de derecho francés. Congreso Responsabilidad Civil Retos y Tendencias Actuales, Santo Domingo, República Dominicana, 12 y 13 de octubre del 2017, pág.5. Verificado en fecha 4 de noviembre del 2017. Véase en <https://sites.google.com/enj.org/congresoresponsabilidadcivil/p%C3%A1gina-principal>

⁵¹⁴ Mena, Elizabeth, “Estudio Comparativo del Derecho del Consumidor en Varias Legislaciones, y Situación Actual en la República Dominicana” PUCMM, DER 95-005, Santo Domingo, D.N., 1995, pág. 58.

La Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, en el Ordenamiento Jurídico de la República Dominicana, a partir de la Ley No. 358-05
Manuel Alfredo Rivera Peguero

ofertado⁵¹⁵". El juzgado de faltas no. 2 de La Plata, a cargo, ordenó la suspensión de la difusión "cualquiera sea el medio utilizado" de una promoción comercial de la empresa Telefónica de Argentina S.A donde ofrecía un servicio de telefonía e internet. De la simple observación de la publicación realizada por "TELEFÓNICA DE ARGENTINA S.A.", se desprende que, en principio, habría una notoria discordancia entre las obligaciones legales impuestas por las normativas transcriptas y los verdaderos alcances de la promoción publicitada". La publicidad sobre la promoción "DÚO" o "SPEEDY DUO" de Telefónica de Argentina S.A había aparecido el 13 de enero pasado en la revista "Gente", en el sitio de internet de la empresa y también en afiches callejeros.

Además, sostuvo que "la circunstancia de que las limitaciones o condicionamientos de lo ofrecido⁵¹⁶, se informen en una letra de tamaño mucho menor a la utilizada⁵¹⁷ para promocionar el producto o servicio, es una práctica que desalienta, dificulta, y en algunos casos, hasta impide a sus destinatarios advertir o comprender los verdaderos alcances de lo promocionado". Concretamente, el juez dio cuenta que mientras en la publicidad se ofrece "de manera destacada 'llamadas locales ilimitadas' en la letra chica dice que esas llamadas

⁵¹⁵ Mensajes publicitarios que incluyen cláusulas del tipo "oferta válida hasta fin de existencias" u "oferta válida salvo error tipográfico". Ambos pueden ser considerados como limitación de la oferta poco clara y confusa para el consumidor, que queda totalmente sometido a la interpretación unilateral del vendedor o fabricante vulnerándose la buena fé y el justo equilibrio de las prestaciones en detrimento del consumidor. Thompson, Iván, "La Publicidad Engañosa". Véase en: <https://www.promonegocios.net/publicidad/publicidad-enganosa.html>

⁵¹⁶ Mensajes que incluyen expresiones ambiguas, desconocidas o con una pluralidad de significados que dan lugar al riesgo de que el destinatario interprete el mensaje en un sentido que no corresponde con la realidad. Thompson, Iván, "La Publicidad Engañosa". Véase en: <https://www.promonegocios.net/publicidad/publicidad-enganosa.html>

⁵¹⁷ Utilización de letra pequeña, ilegible o diminuta en los anuncios, con la intención o no, que el destinatario no los perciba. Thompson, Iván, "La Publicidad Engañosa". Véase en: <https://www.promonegocios.net/publicidad/publicidad-enganosa.html>

La Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, en el Ordenamiento Jurídico de la República Dominicana, a partir de la Ley No. 358-05
Manuel Alfredo Rivera Peguero

son sólo “dentro del horario reducido y sábados y domingos”. Por ello, el juez afirmó que “repasadas las excepciones y condicionamientos a las que se encontraría sujeta la oferta publicitaria lanzada por Telefónica, ellas son de tan entidad que, en principio, y sin necesidad de analizarlas en profundidad, implican tornar en ilusorios los servicios ofertados”. Así, ordenó el “cese inmediato” de la difusión de la promoción “DÚO” o “SPEEDY DUO” de Telefónica de Argentina S.A. La presente medida tendrá efecto hasta tanto se adecue el contenido de la promoción de modo de informar de manera cierta, veraz y suficiente, los alcances, bases y condiciones de la misma o, en su caso⁵¹⁸”.

“El desapoderamiento del producto debe tener como finalidad la venta o cualquier otra forma de distribución. Es decir que el productor no asume la responsabilidad en cuanto a los productos que todavía son bajo su control y no ofrecidos para la venta. No asume también el defecto de un producto robado ni transmitido a fines de ensayo, de estudio (como prototipos, moldes o modelos) o de destrucción (si son desechos o residuos por ejemplo)”⁵¹⁹.

Al analizar este texto legal con mayor profundidad nos damos cuenta que el anunciante es solidariamente responsable de situaciones que le son totalmente externas, ya que tiene que retirar el mensaje publicitario no sólo de su propio medio sino de todo medio donde haya sido colocado. Resulta ilógico, que un anunciante tenga que utilizar sus recursos para indagar los demás medios empleados en la publicidad y posteriormente

⁵¹⁸ <http://www.protectora.org.ar/telefonía/ojo-con-la-letra-chica-publicidad-enganosa-speedy-duo-fallo-completo/2120/>

⁵¹⁹ Couard Julien. “Responsabilidad y derecho del consumo”, La responsabilidad por los daños causados por productos defectuosos. Aspectos de derecho francés. Congreso Responsabilidad Civil Retos y Tendencias Actuales, Santo Domingo, República Dominicana, 12 y 13 de octubre del 2017, pág.5. Verificado en fecha 4 de noviembre del 2017. Véase en <https://sites.google.com/enj.org/congresoresponsabilidadcivil/p%C3%A1gina-principal>

La Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, en el Ordenamiento Jurídico de la República Dominicana, a partir de la Ley No. 358-05
Manuel Alfredo Rivera Peguero

hacer los trámites para retirarlos; realizar una rectificación publicitaria aclarando las supuestas falsedades⁵²⁰ en que se hubiera incurrido. Sin embargo, la responsabilidad en cuanto al contenido de la información debe pesar sobre aquel que la ha facilitado pues el anunciante no tiene las herramientas para determinar si efectivamente la información publicitada es falsa; y sustituir los bienes y/o servicios que hayan sido adquiridos por efectos de dicha publicidad y reembolsar lo pagado.

Dado lo reciente de la ley, no existen precedentes sobre la materia; sin embargo, esperamos que en caso de presentarse una situación como esta, los tribunales sean capaces de no colocar este tipo de obligación sobre los anunciantes, atendiendo, entre otros argumentos, al principio constitucional de razonabilidad de la ley. “José Stanly Hernández, citando a Gallego Sánchez sobre concepto de vicios ocultos establece lo siguiente: “son aquellos defectos ocultos surgidos con posterioridad a la entrega, pero cuya causa es anterior al contrato, desconocidos para el comprador y que hagan la cosa impropia para su natural destinación o para el fin previsto en el contrato”⁵²¹.

En este orden de ideas, el artículo 8, numeral 5 de la Constitución dominicana establece el principio de razonabilidad de la ley, al indicar lo siguiente: “A nadie se le

⁵²⁰ Utilización de mensajes que estimulan al comprador a tomar una decisión rápida pero que no se cumplen.

Inclusión del precio sin IVA en el anuncio, con la intención de que el destinatario vea un precio más atractivo o menor al de la competencia. Thompson, Iván, “La Publicidad Engañosa”. Véase en: <https://www.promonegocios.net/publicidad/publicidad-enganosa.html>

⁵²¹ Hernández, José Stanly, “El Sistema de Obligación de Garantía de los Bienes de Consumo en la República Dominicana, una Visión General de la Ley General de Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario”, PUCMM, MDS 07-007, Santiago de los Caballeros, 2007, pág. 12.

La Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, en el Ordenamiento Jurídico de la República Dominicana, a partir de la Ley No. 358-05
Manuel Alfredo Rivera Peguero

puede obligar a hacer lo que la ley no manda ni impedirle⁵²² lo que la ley no prohíbe. La ley es igual para todos: no puede ordenar más que lo que es justo y útil para la comunidad ni puede prohibir más que lo que le perjudica”. En el caso que señalaremos más adelante, la razón social SCB Hispaniola Dominicana, S. R. L., depositó un recurso contencioso administrativo contra la Resolución D. E. No. 130/2014 del Instituto Nacional de Protección a los Derechos del Consumidor, en procura de que la misma sea revocada debido a que la recurrente estuvo participando en un concurso organizado por SCB Hispaniola Dominicana, S. R. L., denominado “Jumbo Slot Championship”, la señora Jacel Celeste Pérez Feliz, adquirió un total de 290 boletos a razón de quinientos pesos dominicanos (RD\$500.00) por cada uno para un gasto ascendente a ciento cuarenta y cinco mil pesos dominicanos (RD\$145,000.00).

Posteriormente la misma fue excluida del indicado concurso bajo el alegato de que a través de la compra de participación de jugadoras alteraba el buen desenvolvimiento del concurso⁵²³. Asimismo y de acuerdo al Contrato de Compra-Venta de Vehículo de Motor, suscrito entre SCB Hispaniola Dominicana, S. R. L., y la señora Rhina Isabel Solis Tejeda, en fecha 27 de abril de 2013, fue dada la transacción de venta del “vehículo de pasajeros tipo jeep, marca KIA; modelo Sorrento, año 2013, color blanco, número de serie del motor G4KJCK715524, cuatro (4) cilindros, siete (7) pasajeros, cinco (5) puertas, placa no. G290323, chasis no. 5XYKTA63DG388500”, toda vez que la misma fue la ganadora del concurso. En ese sentido el tribunal falló: *PRIMERO: RECHAZA en cuanto al fondo, el*

⁵²² Omisión de datos fundamentales que puedan influir en la decisión del consumidor, por ejemplo, en cuanto a la peligrosidad, el precio completo, las condiciones jurídicas, etc. Thompson, Iván, “La Publicidad Engañosa”. Véase en: <https://www.promonegocios.net/publicidad/publicidad-enganosa.html>

⁵²³ Realización de promesas que luego no se cumplen, intencionadamente o no; por ejemplo, la promesa de "entrega en 30 minutos a domicilio" que no es cumplida por el proveedor bajo el argumento de que "existe sobredemanda del producto" o que "hubo congestión vehicular". Thompson, Iván, “La Publicidad Engañosa”. Véase en: <https://www.promonegocios.net/publicidad/publicidad-enganosa.html>

La Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, en el Ordenamiento Jurídico de la República Dominicana, a partir de la Ley No. 358-05
Manuel Alfredo Rivera Peguero

Recurso Contencioso Administrativo incoado por SCB HISPANIOLA DOMINICANA, S. R. L., contra la Resolución número 130/2014 dictada por el Instituto Nacional de Protección a los Derechos del Consumidor (Pro-Consumidor), de acuerdo a las razones esbozadas en la parte considerativa de la presente sentencia. SEGUNDO: ORDENA que la presente sentencia sea comunicada vía secretaría general a la parte recurrente, SCB HISPANIOLA DOMINICANA, S. R. L., a la parte recurrida, INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN A LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR (PRO-CONSUMIDOR) y a la PROCURADURÍA GENERAL ADMINISTRATIVA. TERCERO: DECLARA libre de costas el presente proceso. CUARTO: ORDENA que la presente sentencia sea publicada en el Boletín del Tribunal Superior Administrativo⁵²⁴. ”

“En nuestro Código Civil, la protección del adquirente frente a los vicios ocultos o redhibitorios se concreta con la garantía de reposición o reparación de los artículos 1603, 1625 al 1630, 1640 y siguientes”⁵²⁵. En este caso estimo que el tribunal rechazó el recurso pues lo invocado por la recurrente no se correspondía con la alegada vulneración a su derecho y en ese tenor Pro Consumidor garantizo el derecho del consumidor cuando a través de la resolución atacada, reconoció que la recurrente incurrió en una práctica abusiva, en las informaciones⁵²⁶ publicitadas sobre las reglas del sorteo y que no existían

⁵²⁴ Sentencia No. 296/2016, de fecha 22 de julio, año 2016. Tercera Sala, Tribunal Superior Administrativo, Santo Domingo, Distrito Nacional, Republica Dominicana.

⁵²⁵ Hernández, José Stanly, “El Sistema de Obligación de Garantía de los Bienes de Consumo en la República Dominicana, una Visión General de la Ley General de Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario”, PUCMM, MDS 07-007, Santiago de los Caballeros, 2007, pág. 17.

⁵²⁶ Tras una nota publicada en el diario Clarín en el año 2005 informa que dos asociaciones de consumidores relevaron publicidades de distintos productos y servicios y detectaron que muchas confunden a la gente y no informan lo que deben. Aseguran que existen locales donde dos productos se venden al precio de uno, según informan en las góndolas, y al llegar a la caja les comunican que la promoción no está en vigencia. Véase en: <http://www.monografias.com/trabajos76/publicidad-enganosa-medios-comunicacion/publicidad-enganosa-medios-comunicacion2.shtml#ixzz53H9ANPC0>

La Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, en el Ordenamiento Jurídico de la República Dominicana, a partir de la Ley No. 358-05
Manuel Alfredo Rivera Peguero

reglas definidas, lo que mereció que se estableciera a favor de la consumidora la vulneración a sus derechos fundamentales como consumidora a la información y a la protección de sus intereses económicos, al denotar que la empresa SCB Hispaniola Dominicana, S. R. L., incurrió en tales infracciones en perjuicio de la participante en el concurso “Jumbo Slot Championship 2013”, al no proceder a registrar las bases de dicho concurso, ubicando evidentemente a la misma en una situación de inferioridad y de inseguridad respecto a cuáles eran sus derechos y sus deberes en el transcurso del concurso. Mediante esta sentencia se promueve el fortalecimiento de los derechos de los consumidores a través del órgano de protección, Pro Consumidor. “En otro plano, el consumidor tiene derecho a que los productos y servicios que adquiere sean conforme a sus expectativas legítimas de utilización y estén libres de vicios o defectos”⁵²⁷.

Dicho principio busca establecer un adecuado equilibrio entre la normativa legal y el bienestar de los ciudadanos que deberán cumplir con dicha normativa. En otros términos, el principio de razonabilidad persigue el bien social mediante la utilización de medios idóneos que permitan la consecución de los fines buscados. Como bien ha establecido la Suprema Corte de Justicia de la República Dominicana, en la ejecución de este principio los tribunales tienen “la facultad de exigir la condición de razonabilidad en la aplicación de toda ley por los funcionarios públicos”. “Los vicios ocultos” encuentran abolengo en el antiguo Derecho Romano, pero no son definidos por nuestro Código Civil, el cual se limita a indicar las situaciones en los cuales se puede considerar la existencia de los mismos. Ha

⁵²⁷ Hernández, José Stanly, “El Sistema de Obligación de Garantía de los Bienes de Consumo en la República Dominicana, una Visión General de la Ley General de Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario”, PUCMM, MDS 07-007, Santiago de los Caballeros, 2007, pág. 10.

La Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, en el Ordenamiento Jurídico de la República Dominicana, a partir de la Ley No. 358-05
Manuel Alfredo Rivera Peguero

sido a la doctrina y a la jurisprudencia a quienes históricamente se ha delegado la función de definir ese concepto”⁵²⁸.

Tomando en consideración esos argumentos de naturaleza constitucional, un anunciante no puede (o al menos no debería) sustituir bienes y/o servicios por la simple razón de que esos bienes y/o servicios no son su negocio y mucho menos reembolsar por sumas que efectivamente no ha percibido. El párrafo I del artículo 88 de la Ley No.358-05 es marcadamente irrazonable y deberá conducir a un aumento en el precio de los servicios de publicidad al permitir que el anunciante comparta con el propietario de la información difundida riesgos que el primero no tiene posibilidad de evitar, o si las tiene son muy reducidas, lo que conllevará a resultados más perjudiciales que beneficiosos tanto respecto del mercado en general como de los consumidores en particular. “Artículo Décimo Octavo: Todo anunciante o proveedor, está obligado a sustituir los bienes o servicios ofertados y/o adquiridos por efectos de la información publicitaria engañosa, siempre que resulten peligrosos a la salud y seguridad de los consumidores y usuarios y deberá reembolsar la suma pagada por el consumidor y usuario”⁵²⁹.

Un ejemplo práctico para el análisis de este artículo es, el de un proveedor que vende yogurt con frutas, y presenta en la etiqueta del yogurt una publicidad colorida con buen diseño, a los fines de atraer a los consumidores que buscan ese producto. Y ese proveedor a sabiendas de que no está indicando el contenido real de la composición de su

⁵²⁸ Hernández, José Stanly, “El Sistema de Obligación de Garantía de los Bienes de Consumo en la República Dominicana, una Visión General de la Ley General de Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario”, PUCMM, MDS 07-007, Santiago de los Caballeros, 2007, pág. 12.

⁵²⁹ Resolución No. 016-2014 de fecha 14 de agosto de 2014, del Consejo Directivo que regula la publicidad engañosa en la República Dominicana. Consejo Directivo del Instituto Nacional de Protección de los Derechos del Consumidor (Pro Consumidor).

La Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, en el Ordenamiento Jurídico de la República Dominicana, a partir de la Ley No. 358-05
Manuel Alfredo Rivera Peguero

producto, dice en la etiqueta que el mismo está compuesto de una variedad de más de 8 frutas. Traduciéndose esto, en una estafa al momento de ser consumido, porque en su interior solo tenía 2 pasas, y solo existe una fruta, con apenas 2 unidades de una misma fruta, cuando lo que el proveedor presento en la etiqueta fue una variedad de diferentes frutas.

Siendo el paso a seguir después de levantársele el acta de infracción por violación a la ley, que Pro Consumidor lo multe y obligue a resarcir al consumidor, a pena de sometimiento para que a breve plazo proceda a cambiar su etiqueta mediante la publicación de lo que realmente contiene su producto. “El consumidor en general ha sido beneficiado con una obligación solidaria puesta a cargo del proveedor, importador, fabricante, distribuidor o comerciante de garantizar la idoneidad y calidad de los bienes de consumo que oferta o vende cuando por su naturaleza o condiciones no cumple con el propósito o utilidad para el que estaba destinado”⁵³⁰.

Otra forma de publicidad⁵³¹ engañosa por parte de proveedores entre otras tantas, es cuando se quiere conquistar un mercado a través de un producto similar al que este posicionado en el mercado, con la intención de crear en el consumidor o usuario al que va dirigido una dependencia de ese producto, y es el caso de que en el mercado de la

⁵³⁰ Hernández, José Stanly, “El Sistema de Obligación de Garantía de los Bienes de Consumo en la República Dominicana, una Visión General de la Ley General de Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario”, PUCMM, MDS 07-007, Santiago de los Caballeros, 2007, pág. 50.

⁵³¹ La publicidad nos promete un mundo de bienestar, confort, felicidad y éxito. Vende sueños, fabrica imaginando un mundo sonriente, despreocupado, de vacaciones. Nos convence que quien posea el producto que anuncia logrará la felicidad. Aunque no lo creamos, alguien invisible nos domina. Schilman, Gloria, “Prácticas ilegítimas en Publicidad”. Véase en:

http://fido.palermo.edu/servicios_dyc/publicacionesdc/vista/detalle_articulo.php?id_articulo=769&id_libro=121

La Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, en el Ordenamiento Jurídico de la República Dominicana, a partir de la Ley No. 358-05
Manuel Alfredo Rivera Peguero

República Dominicana, a través de unos dulces en forma de cigarrillo que aluden marcas⁵³² reconocidas de esos tipos de productos, se está induciendo a los consumidores o usuarios menores de edad a una práctica de uso del producto original, que aunque no es ilegal es perjudicial para la salud. Constituyéndose la comercialización de este tipo de producto en una violación al artículo 88 objeto del presente análisis, con la gravedad de que se trata de un dulce, un producto que es consumido mayormente por menores de edad.

3.5 De las asociaciones de consumidores y/o usuarios

Visto el rol⁵³³ que juegan las asociaciones de consumidores en el artículo 94⁵³⁴ de la Ley No. 358-05, por lo que al hablar de asociarse, se está hablando de uno de los derechos del consumidor o usuario que tiene mayor relevancia en el ámbito social, e incluso la Constitución de la República Dominicana en su artículo 47, le da el rango constitucional a la libertad de asociación, siempre y cuando esta sea para fines lícitos.

⁵³² La publicidad comparativa constituye un ejercicio desleal que ataca de manera ilegítima a los signos distintivos, marcas y designaciones sociales, enseñanzas, estilos comerciales, designaciones geográficas, etc., y especialmente a los que tienen alto prestigio y son notoriamente conocidos, y que no beneficia como se pretende al consumidor. Schilman, Gloria, "Prácticas ilegítimas en Publicidad". Véase en:

http://fido.palermo.edu/servicios_dyc/publicacionesdc/vista/detalle_articulo.php?id_articulo=769&id_libro=121

⁵³³ Las asociaciones de consumidores y usuarios tienen como finalidad la defensa de los intereses de los consumidores y usuarios, bien con carácter general, bien en relación con productos o servicios determinados. Véase en:

[http://www.carm.es/web/pagina?IDCONTENIDO=9168&RASTRO=c1055\\$m8825&IDTIPO=100](http://www.carm.es/web/pagina?IDCONTENIDO=9168&RASTRO=c1055$m8825&IDTIPO=100)

⁵³⁴ "Las asociaciones de consumidores y/o usuarios, constituidas como personas jurídicas sin fines de lucro y debidamente registradas e incorporadas, podrán interponer las acciones correspondientes cuando resulten afectados o amenazados los intereses de los consumidores, asociados o no, siempre que éstos requieran de su intervención, sin perjuicio del derecho del usuario o consumidor a accionar por cuenta propia. Párrafo. En caso de demandas de reparación de daños y perjuicios, será necesario el mandato expreso del afectado.

La Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, en el Ordenamiento Jurídico de la República Dominicana, a partir de la Ley No. 358-05
Manuel Alfredo Rivera Peguero

En tal sentido asociarse y constituir organizaciones que vallan en defensa de los intereses de los consumidores o usuario será siempre la vía más expedita para despertar la cultura del empoderamiento de derechos colectivos para aquellos consumidores o usuarios que de manera individual no se animan a ejercer la representación a la defensa de sus intereses, ya que las organizaciones y asociaciones tienen como rol fundamental el promover la educación y orientación de los consumidores o usuarios para la mejor defensa de sus intereses económicos y colectivos ante los organismos competentes. “Primero: Se autoriza a la Dirección ejecutiva para la realización de la convocatoria de las organizaciones de consumidores, a fin de que en asamblea escojan la terna que será remitida al Poder Ejecutivo, para la designación de los dos miembros que representaran a las organizaciones de defensa de los derechos de los consumidores en el Consejo Directivo de Pro Consumidor”⁵³⁵.

Establece el legislador que “las asociaciones de consumidores y/o usuarios, constituidas como personas jurídicas sin fines de lucro y debidamente registradas e incorporadas, podrán interponer las acciones correspondientes”, es en estas líneas es que se encuentra el contexto de la autoridad⁵³⁶ que la ley otorga a las asociaciones de consumidores o usuarios, para que estas de manera colectivas con la calidad y capacidad que les da su personalidad jurídica, puedan ejercer todas las vías de derechos en favor de

⁵³⁵ Resolución No. 04-2009 de fecha 16 de junio de 2009, que autoriza convocatoria de las organizaciones de consumidores. Consejo Directivo del Instituto Nacional de Protección de los Derechos del Consumidor (Pro Consumidor).

⁵³⁶ La organización y funcionamiento interno de las AACC deberán ser democráticos. Sus actividades se harán conforme a los principios de buena fe y diligencia que les son exigibles, y, en particular, entre otras obligaciones y prohibiciones, se abstendrán de divulgar informaciones que no se encuentren respaldadas por acreditaciones, resultados analíticos o controles de calidad suficientemente contrastados, sin perjuicio de su derecho a presentar las denuncias que estimen oportunas. Véase en: <https://www.consumoteca.com/familia-y-consumo/asociaciones-de-consumidores/funciones-y-derechos-de-las-asociaciones-de-consumidores-y-usuarios/>

La Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, en el Ordenamiento Jurídico de la República Dominicana, a partir de la Ley No. 358-05
Manuel Alfredo Rivera Peguero

los intereses económicos de los consumidores o usuarios a los cuales se le hayan conculcado⁵³⁷ sus derechos. A estos fines se copia una jurisprudencia que otorga facultad al empoderamiento⁵³⁸ de una asociación de consumidores con relación al reclamo de una píldora anticonceptiva llamada, “Píldora del día después: Fallo completo “Portal de Belén – Asociación Civil sin Fines de Lucro c/ Ministerio de Salud y Acción Social de la Nación s/ amparo”. Que la cuestión debatida en el sub examine consiste en determinar si el fármaco “Imediat”, denominado “anticoncepción de emergencia”, posee efectos abortivos, al impedir el anidamiento del embrión en su lugar propio de implantación, el endometrio. Ello determina que sea necesario precisar si la concepción se produce con la fecundación o si, por el contrario, se requiere la implantación o anidación del óvulo fecundado en el útero materno, aspecto éste que la cámara entendió que requería mayor amplitud de debate y prueba.

Que sobre el particular se ha afirmado que el comienzo de la vida humana tiene lugar con la unión de los dos gametos, es decir con la fecundación; en ese momento, existe un ser humano en estado embrionario. En este sentido, la disciplina que estudia la realidad

⁵³⁷ Paralelamente el Estado desarrolla reglas de racionalización del consumo, como por ejemplo las de ahorro de combustible o electricidad. Esta intervención del Estado no siempre es ejercida en interés de los consumidores, sino en nombre del interés público, conceptos no siempre coincidentes. Tales medidas de control del comportamiento integran también el derecho del consumidor, ya que protegen un interés abstracto de los consumidores, aunque para ello tengan que contrariar las aspiraciones inmediatas de los tutelados. Díez, Emilia, “Derecho Civil argentino. Publicidad y daños ocasionados por productos alimenticios. Responsabilidad subjetiva y objetiva. Resarcimiento”. Véase en: <https://html.rincondelvago.com/defensa-del-consumidor.html>

⁵³⁸ La legitimidad para ejercer estas acciones la tiene el titular de la relación jurídica u objeto litigioso. Pero al tratarse de una materia en que la conducta contraria a derecho puede afectar de manera colectiva, también se reconoce la legitimidad activa para esta clase de acciones a diferentes entidades (....). Fortuny Legal, Monografía Derecho Consumo (III): "Procedimientos judiciales y extrajudiciales de protección de los consumidores y usuarios" 2 de febrero del 2015. Véase en:

<https://www.fortunylegal.com/blog/monografia-derecho-consumo-iii-procedimientos-judiciales-y-ext.html>

La Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, en el Ordenamiento Jurídico de la República Dominicana, a partir de la Ley No. 358-05
Manuel Alfredo Rivera Peguero

biológica humana sostiene que “tan pronto como los veintitrés cromosomas paternos se encuentran con los veintitrés cromosomas maternos está reunida toda la información genética necesaria y suficiente para determinar cada una de las cualidades innatas del nuevo individuo...Que el niño deba después desarrollarse durante nueve meses en el vientre de la madre no cambia estos hechos, la fecundación extracorpórea demuestra que el ser humano comienza con la fecundación” (confr. Basso, Domingo M. “Nacer y Morir con Dignidad” Estudios de Bioética Contemporánea. C.M.C, Bs. As. 1989, págs. 83, 84 y sus citas). Por ello, y lo concordemente dictaminado por el señor Procurador General de la Nación, se declara procedente el recurso extraordinario, se revoca la sentencia apelada, se hace lugar a la acción de amparo y se ordena al Estado Nacional -Ministerio Nacional de Salud y Acción Social, Administración Nacional de Medicamentos y Técnica Médica-, que deje sin efecto la autorización, prohibiendo la fabricación distribución y comercialización del fármaco “Imediat” (art. 16, segunda parte, ley 48). Costas por su orden en atención a la índole de la cuestión debatida (art. 68, segunda parte, del Código Procesal Civil y Comercial de la Nación)”.⁵³⁹

No se trata de que se vaya a representar a una persona individualmente que fue engañada por un proveedor, el alcance⁵⁴⁰ de este artículo va más allá de lo personal de ese consumidor o usuario, se trata de que en los casos donde la conculcación a los derechos e

⁵³⁹ <http://www.protectora.org.ar/bioetica/pildora-del-dia-despues-fallo-completo-portal-de-belen-asociacion-civil-sin-fines-de-lucro-c-ministerio-de-salud-y-accion-social-de-la-nacion-s-amparo/2017/>

⁵⁴⁰ La acción judicial que más hemos escuchado últimamente es la acción de cesación, una acción de carácter colectivo utilizada en casos tan trascendentes como las conocidas “participaciones preferentes”. Esta acción tiene por objeto obtener una sentencia que condene al demandado a cesar en la conducta y a prohibir su reiteración futura (...). Fortuny Legal, Monografía Derecho Consumo (III): "Procedimientos judiciales y extrajudiciales de protección de los consumidores y usuarios" 2 de febrero del 2015. Véase en:

<https://www.fortunylegal.com/blog/monografia-derecho-consumo-iii-procedimientos-judiciales-y-ext.html>

La Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, en el Ordenamiento Jurídico de la República Dominicana, a partir de la Ley No. 358-05
Manuel Alfredo Rivera Peguero

intereses económicos del consumidor o usuario hayan sido de manera colectiva afectados, y previamente comprobados, es el momento donde entran a jugar su rol estas asociaciones.

Es decir, para el caso de que en una estación de combustible donde el proveedor de la misma esté engañando⁵⁴¹ a los consumidores o usuarios que buscan de sus servicios, y éste proveedor a través de una medida inexacta de precio y de mala calidad, se esté lucrando del precio pagado por el consumidor o usuario de un producto brindado cuando éste no cumple con lo ofertado. Es éste un elemento, que más que suficiente, demuestra que los consumidores o usuarios en esa estación de combustible han sido estafados. Por lo que una vez interpuesta la reclamación y comprobada por Pro Consumidor, con el acta de infracción levantada, las asociaciones y organizaciones creadas a los fines de defender los intereses económicos de los consumidores o usuarios, podrán en representación dada por mandato de los afectados, interponer todas las acciones necesarias contra ese proveedor ante la jurisdicción competente.

Estas organizaciones o asociaciones de consumidores o usuarios, tienen por naturaleza propia la fuente de acceso a las instituciones correspondientes para la protección de los legítimos intereses que la presente Ley No.358-05, mediante procedimientos breves y gratuitos, ya que las mismas son conformadas sin fines de lucro, garantizando que los proveedores tomen acciones responsables y eviten las malas prácticas comerciales a fin de inducir a los consumidores o usuarios a elegir un bien tangible o intangible en contra de su voluntad. Ver el derecho de accionar que tienen los ciudadanos cuando la señora Nancy Lucia Marmolejos Jorge, reclama contra la (SIE), en el cual dicha recurrente pretende entre

⁵⁴¹ Información necesaria para el consumo de productos elaborados, la omisión o insuficiencia de información se da cuando el anunciante falta al deber de información al expresar en forma deficiente u omitir los datos necesarios para el usuario frente al consumo de productos. Díez, Emilia, "Derecho Civil argentino. Publicidad y daños ocasionados por productos alimenticios. Responsabilidad subjetiva y objetiva. Resarcimiento". Véase en: <https://html.rincondelvago.com/defensa-del-consumidor.html>

La Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, en el Ordenamiento Jurídico de la República Dominicana, a partir de la Ley No. 358-05
Manuel Alfredo Rivera Peguero

otras cosas, que el tribunal apoderado anule en todos sus términos la Resolución No. SIE-RJ-3030-2015, emitida por el consejo de la superintendencia de electricidad en fecha 17/03/2015, la (EDEESTE), emitió la factura correspondiente al período de marzo a nombre de la señora Nancy Lucia Marmolejos Jorge, con un consumo ascendente a 2,558 KWH. Posteriormente y en vista de lo anterior, la señora Nancy Lucia Marmolejos Jorge, representada por el señor José Alcedo Marmolejos Jorge, interpuso reclamación ante la Empresa Distribuidora de Electricidad del Este (EDEESTE), y luego en la Dirección de Protección al Consumidor (PROTECOM). En razón de lo anterior, la oficina de PROTECOM Metropolitana, emitió en fecha 24/04/2015 la decisión núm. MET-010491241, en la cual acoge la reclamación del usuario, y ordena a la empresa distribuidora normalizar el medidor existente colocándolo en una posición correcta, acorde con las normas vigentes, y, corregir la factura reclamada y todas aquellas facturaciones que fueran emitidas hasta tanto se produzca su normalización aplicando el consumo que registre luego de la misma en un ciclo completo de facturación.

Luego de lo indicado anteriormente, la Empresa Distribuidora de Electricidad del Este (EDEESTE), acudió vía recurso jerárquico ante el Consejo de la Superintendencia de Electricidad (SIE), el cual decidió anular la Decisión núm. MET-010491241, por no haberse encontrado problemas en la acometida, ni tampoco error de lectura o de facturación en la factura reclamada, procediendo a declarar dicha factura como buena y válida. En tal sentido el tribunal apoderado fallo de la siguiente manera. Fallo: *PRIMERO: Declara bueno y válido en cuanto a la forma el Recurso Contencioso Administrativo interpuesto por la señora NANCY LUCIA MARMOLEJOS JORGE, representada por el señor JOSÉ ALCEDO MARMOLEJOS JORGE, en fecha 19/11/2015, contra la SUPERINTENDENCIA DE ELECTRICIDAD (SIE) y EMPRESA DISTRIBUIDORA DE ELECTRICIDAD DEL ESTE (EDEESTE), por haber sido incoado de acuerdo a las disposiciones que rigen la materia. SEGUNDO: Rechaza el señalado recurso, por insuficiencia de pruebas, en*

La Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, en el Ordenamiento Jurídico de la República Dominicana, a partir de la Ley No. 358-05
Manuel Alfredo Rivera Peguero

consecuencia se confirma la resolución impugnada ante ésta jurisdicción contencioso-administrativa. TERCERO: DECLARA el presente proceso libre de costas. CUARTO: ORDENA que la presente sentencia sea comunicada por secretaría a la parte recurrente señora NANCY LUCIA MARMOLEJOS JORGE, representada por el señor JOSÉ ALCEDO MARMOLEJOS JORGE, a las partes recurridas SUPERINTENDENCIA DE ELECTRICIDAD (SIE), EMPRESA DISTRIBUIDORA DE ELECTRICIDAD DEL ESTE (EDEESTE) y a la PROCURADURÍA GENERAL ADMINISTRATIVA. QUINTO: ORDENA que la presente sentencia sea publicada en el Boletín del Tribunal Superior Administrativo⁵⁴²”.

Como puede observarse el tribunal a-quo, resolvió rechazar el recurso, debido a la carencia de documentos probatorios, en atención a lo dispuesto en el artículo 1315 del Código Civil dominicano, que establece: “El que reclama la ejecución de una obligación, debe probarla. Recíprocamente, el que pretende estar libre, debe justificar el pago o el hecho que ha producido la extinción de su obligación. Por lo que entendemos que al no haberse realizado el aporte de los documentos probatorios que sustentaran sus argumentos, no existía otra salida más que la del rechazo del recurso de referencia.

Ahora bien, el legislador con este artículo no está cohibiendo al consumidor o usuario a que de manera personal e individual pueda ejercer la protección de sus derechos frente a aquellos proveedores que lo hayan conculcado, cuando dice “sin perjuicio del derecho del usuario o consumidor a accionar por cuenta propia”. Pero para el caso en que el consumidor o usuario decida ejercer sus derechos de forma colectiva⁵⁴³, el legislador a los

⁵⁴² Sentencia No. 030-2017-SS-00212, de fecha 30 de mayo, año 2017. Tercera Sala, Tribunal Superior Administrativo, Santo Domingo, Distrito Nacional, República Dominicana.

⁵⁴³ Para la CE son elementos esenciales de la denominada Constitución Económica, estableciendo, en su artículo 51, la necesidad de proteger a los consumidores y de fomentar sus organizaciones, oyendo a éstas

La Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, en el Ordenamiento Jurídico de la República Dominicana, a partir de la Ley No. 358-05
Manuel Alfredo Rivera Peguero

finances legales correspondiente de que ese colectivo pueda ostentar la calidad jurídica⁵⁴⁴ que se necesita para actuar en justicia, establece en la parte final un párrafo que dice “En caso de demandas de reparación de daños y perjuicios, será necesario el mandato expreso del afectado”.

Visto el párrafo anterior, esto presenta dos aspectos. Primero: Es para que ninguna asociación pueda atribuirse una calidad y derecho que no posee frente a los resultados que pueda tener el ejercicio de la acción ante la instancia competente. Segundo: Es para que no se declare inadmisibile el ejercicio de una acción por falta de la calidad correspondiente y expresa que da la figura jurídica del “poder” donde el consumidor o usuario pasa hacer el poderdante que otorga al apoderado que es la asociación de consumidores o usuarios frente a un notario público, siendo la calidad una de las condiciones básicas para actuar en justicia. “Otro logro de una Asociación de Consumidores: La Corte consideró que el uso de los DNU debe ser excepcional. En una causa iniciada por Consumidores argentinos, el máximo tribunal indicó que la Constitución no habilita el uso discrecional de decretos. Además, ratificó la potestad judicial para controlar la existencia de la necesidad y urgencia. Con la opinión coincidente de todos sus ministros, el tribunal sostuvo que los Decretos de

en las cuestiones que pudieran afectar a los mismos. Sin embargo, la Constitución no determina el concepto de organización de consumidores. Ruiz González, José Gabriel, “Las asociaciones de Las asociaciones de consumidores como consumidores como instrumentos de defensa de los instrumentos de defensa de los consumidores y usuarios”, enero 2010, pág. 22. Véase en: <http://www.um.es/aulasenor/saavedrafajardo/apuntes/doc/asociacionesconsumidores.pdf>

⁵⁴⁴ Las asociaciones de consumidores y usuarios constituidas son las únicas legitimadas para actuar en nombre y representación de los intereses generales de los consumidores y usuarios. Ruiz González, José Gabriel, “Las asociaciones de Las asociaciones de consumidores como consumidores como instrumentos de defensa de los instrumentos de defensa de los consumidores y usuarios”, enero 2010, pág. 30. Véase en: <http://www.um.es/aulasenor/saavedrafajardo/apuntes/doc/asociacionesconsumidores.pdf>

Necesidad y Urgencia (DNU) fueron establecidos para atenuar el presidencialismo y, que por lo tanto, su uso por parte del Poder Ejecutivo, debe ser limitado”.⁵⁴⁵

IV. JURISDICCIONES A LA QUE DEBEN DE ACCEDER LOS CONSUMIDORES O USUARIOS, CON MOTIVO DE LA FALTA CIVIL Y PENAL COMETIDA POR LOS PROVEEDORES

4.1 Responsabilidad civil

“La responsabilidad civil ha sido flexible a los cambios, ha evolucionado a la par de los cambios sociales, morales y económicos. Los aportes de doctrina y jurisprudencia han sido fundamentales. Se han “descubierto” y “re-descubierto” normas en apoyo de la evolución. El ámbito general ha pretendido resolver todos los conflictos”⁵⁴⁶. Es la clave del consumidor o usuario, para la obtención de un resarcimiento o pago de indemnización por los daños que estos puedan sufrir como consecuencia de la conculcación de sus derechos, instrucciones inadecuadas y publicidad engañosa entre otras de las causas que mencionaremos más adelante.

De acuerdo al artículo 102⁵⁴⁷ de la Ley No. 358-05, todos los consumidores o usuarios que intervienen en la cadena de comercialización para la búsqueda de la

⁵⁴⁵ <http://www.protectora.org.ar/legislacion/otro-logro-de-una-asociacion-de-consumidores-la-corte-considero-que-el-uso-de-los-dnu-debe-ser-excepcional/1837/>

⁵⁴⁶ Martínez, Cristian. Apuntes y Reflexiones sobre la Responsabilidad Civil por Productos Defectuosos en República Dominicana. Congreso Responsabilidad Civil Retos y Tendencias Actuales, Santo Domingo, República Dominicana, 12 y 13 de octubre del 2017, pág.1. Verificado en fecha 4 de noviembre del 2017. Véase en <https://sites.google.com/enj.org/congresoresponsabilidadcivil/p%C3%A1gina-principal>

⁵⁴⁷ “Los productores, importadores, distribuidores, comerciantes, proveedores y todas las personas que intervienen en la producción y la comercialización de bienes y servicios, serán responsables solidariamente

La Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, en el Ordenamiento Jurídico de la República Dominicana, a partir de la Ley No. 358-05
Manuel Alfredo Rivera Peguero

satisfacción de sus necesidades, lo hacen a través de “los productores, importadores, distribuidores, comerciante proveedores y todas las personas que intervienen en la producción y la comercialización de bienes y servicios”, en tal sentido se establece un contrato recíproco que queda tácitamente plasmado entre las partes desde el momento en que el consumidor o usuario paga, y “los productores, importadores, distribuidores, comerciante proveedores y todas las personas que intervienen en la producción y la comercialización de bienes y servicios” hacen entrega de lo pagado. En tal sentido el legislado ha establecido que los consumidores o usuarios están investidos del derecho para acceder a las instituciones competentes y jurisdiccionales que entienda necesario para la protección de sus derechos y legítimos intereses económicos mediante un procedimiento breve y gratuito. “La puesta en circulación constituye realmente el hecho generador de la responsabilidad. Es a partir de ella que corre el plazo de prescripción de la responsabilidad”⁵⁴⁸.

nforme al derecho civil, de las indemnizaciones que se deriven de las lesiones o pérdidas producidas por la tecnología, por instrucciones inadecuadas, insuficientes o incompletas relativas a la utilización de dichos productos o servicios. Párrafo I. Todo daño a la persona o a su patrimonio que resulte del vicio, defecto, insuficiencia o instrucciones inadecuadas, insuficientes o incompletas relativas al uso del producto o de la prestación del servicio, cuya responsabilidad objetiva sea atribuible al proveedor, obligará al mismo a una reparación adecuada, suficiente y oportuna. Dicha responsabilidad es solidaria entre todos los miembros de la cadena de comercialización. Párrafo II. La reparación de daños y perjuicios comprende, en forma concurrente o separada, la reposición del producto o servicio, reparación gratuita de daños derivados de la reparación principal, reducción del precio, restitución de los valores-costos por los daños derivados del consumo o uso del producto o servicio, devolución de los valores pagados e indemnización.

⁵⁴⁸ Couard Julien. “Responsabilidad y derecho del consumo”, La responsabilidad por los daños causados por productos defectuosos. Aspectos de derecho francés. Congreso Responsabilidad Civil Retos y Tendencias Actuales, Santo Domingo, República Dominicana, 12 y 13 de octubre del 2017, pág.5. Verificado en fecha 4 de noviembre del 2017. Véase en <https://sites.google.com/enj.org/congresoresponsabilidadcivil/p%C3%A1gina-principal>

La Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, en el Ordenamiento Jurídico de la República Dominicana, a partir de la Ley No. 358-05
Manuel Alfredo Rivera Peguero

Siendo el caso de los proveedores de bienes y servicios que busquen auto excluir⁵⁴⁹ su responsabilidad civil en los estacionamientos de autos para sus clientes, bajo la fórmula genérica que por mucho tiempo han vendido con los avisos de “no somos responsables del robo de sus auto o los daños causados a este”, véase la “Responsabilidad Civil. Daños y Perjuicios. Demandante: Pomponio Rafael Sanabio Echavarría Padilla. Demandado: Universidad Tecnológica de Santiago (UTESA). Argumentos demandantes: robo de su vehículo de motor del parqueo de la institución universitaria. Demandado: rechazo. “La Suprema Corte de Justicia mediante sentencia No. 124 del fecha 13 de marzo del año 2013, estableció lo siguiente: “...que es oportuno señalar que como forma liberadora de responsabilidad por los hechos que puedan sufrir los vehículos estacionados en los centros comerciales, es habitual observar letreros colocados dentro de sus instalaciones, que expresan: *“No somos responsable a robo o daños incurridos a su vehículo en este parqueo”*, que sin embargo, dicha advertencia no lo exime de responsabilidad frente a los clientes propietarios de los vehículos estacionados en los parqueos que están bajo su vigilancia, en caso de que los mismos sufran algún daño o sean sustraídos de los espacios destinados a parqueos, ya que se trata de una disposición unilateral, que no ha sido expresamente aceptada por los usuarios del servicio y que en modo alguno puede imponérsele en su perjuicio; que en esa línea de pensamiento es menester señalar que todo aquel que se beneficie de una actividad, debe cargar con los riesgos que tal actividad puede producir o acarrear”. “Se está entonces invirtiendo la responsabilidad hacia los consumidores, cuando el verdadero infractor es la empresa que copia y viola los derechos

⁵⁴⁹ En la responsabilidad extracontractual, el responsable solo se libera probando la existencia de una causa extraña. La opinión generalizada es eximir a la víctima de la prueba de la culpa del fabricante o productor, y al mismo tiempo, no liberarlo frente a la mera prueba de la ausencia de culpa suya. Díez, Emilia, “Derecho Civil argentino. Publicidad y daños ocasionados por productos alimenticios. Responsabilidad subjetiva y objetiva. Resarcimiento”. Véase en: <https://html.rincondelvago.com/defensa-del-consumidor.html>

La Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, en el Ordenamiento Jurídico de la República Dominicana, a partir de la Ley No. 358-05
Manuel Alfredo Rivera Peguero

de propiedad intelectual. Los consumidores están yendo a prisión por comprar bienes que ni siquiera ellos saben que violan derechos de otros”⁵⁵⁰.

Igualmente establece el artículo 81 de la Ley No. 358-05, una serie de disposiciones que dan lugar a la nulidad de cláusulas que vayan en detrimento⁵⁵¹ de los derechos del consumidor o usuario, dentro de las cuales encajan los referidos letreros que colocan los establecimientos comerciales de n o hacerse responsables por los daños sufridos por los vehículos aparcados dentro de su propiedad, razón por la cual, se hace evidente que dichos enunciados no son razón suficiente para eximir de responsabilidad por los daños que pueda sufrir un vehículo propiedad de un consumidor o usuario, que haga uso de los parqueos disponibles de los establecimientos que visita a los fines de obtener bienes y servicios, en tal virtud en el presente caso, ha quedado comprometida la responsabilidad civil de la parte demandada. FALLA: *“declara buena y valida....en cuanto al fondo de la referida demanda, acoge, y en consecuencia condena a la Universidad Tecnológica de Santiago (UTESA), a pagar al Sr. Pomponio Rafael Sanabio Echavarría Padilla, la suma de RD\$500,000.00, por los daños materiales percibidos por este por concepto de daños ocasionados a su vehículo, el cual fue sustraído de los parqueos de dicho establecimiento comercial.”*⁵⁵²

⁵⁵⁰ Vid VV.AA.: Roca Santiago y Céspedes Eva, “La ley y las prácticas de protección al consumidor en Perú”, Gestión y política pública, vol.20 no.2 México ene. 2011. Véase en http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1405-10792011000200008

⁵⁵¹El régimen de responsabilidad. El daño causado por un producto defectuoso debe recaer sobre la persona que ha creado el riesgo -el fabricante-, quien además se encuentra en mejor situación que el consumidor para controlar la calidad y la seguridad del producto. Díez, Emilia, “Derecho Civil argentino. Publicidad y daños ocasionados por productos alimenticios. Responsabilidad subjetiva y objetiva. Resarcimiento”. Véase en: <https://html.rincondelvago.com/defensa-del-consumidor.html>

⁵⁵² Sentencia No. 1113/2015, de fecha 22 de septiembre del año 2015, dictada por la Cuarta Sala de la Cámara Civil y Comercial del Juzgados de Primera Instancia del Distrito Nacional. (RD). http://www.sic.gov.co/recursos_user/documentos/compendio/Proteccion.pdf

La Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, en el Ordenamiento Jurídico de la República Dominicana, a partir de la Ley No. 358-05
Manuel Alfredo Rivera Peguero

En ese mismo orden, el espíritu del legislador establece responsabilidad civil para “los productores, importadores, distribuidores, comerciante proveedores y todas las personas que intervienen en la producción y la comercialización de bienes y servicios”, cuando expresa que “serán responsables solidariamente conforme al derecho civil, de las indemnizaciones que se deriven de las lesiones o pérdidas producidas por la tecnología, por instrucciones inadecuadas, insuficientes o incompletas relativas a la utilización de dichos productos o servicios”. Aquí el legislador hace un paralelo entre el derecho civil y el derecho penal, dejando que los resarcimientos de índoles económicos vayan a la jurisdicción civil y comercial por ser estos los competentes para establecer las indemnizaciones correspondientes. Pero a la vez separa y deja ver que pueden ser sometidos y perseguidos por la puesta en movimiento de la acción pública, ya que está delimitada al ordenamiento y responsabilidad penal, dados el interés social por parte del Estado.

Con motivo del recurso contencioso administrativo, interpuesto por el señor Aquiles Pujols María, contra la Resolución No.002-2013 de fecha ocho (8) de mayo del año 2013, dictada por el Consejo Directivo del Instituto Nacional de Protección de los Derechos del Consumidor. En procura de que este tribunal la declare nula y sin ningún efecto por considerarla contraria a las reglas de justicia y equidad y por ende le sea devuelto el monto total que entregó a la entidad GRUPO TURICORP DEL CARIBE, C X A, por concepto de depósito de separación de terreno. Siendo el fallo del tribunal de referencia el siguiente: *“PRIMERO: DECLARA bueno y válido en cuanto a la forma el presente Recurso Contencioso Administrativo, incoado por el señor AQUILES PUJOLS MARIA, en fecha veintisiete (27) de junio del año 2013, contra Resolución No.002-2013 de fecha ocho (8) de mayo del año 2013, dictada por el Consejo Directivo del Instituto Nacional de Protección de los Derechos del Consumidor. SEGUNDO: RECHAZA en cuanto al fondo el presente recurso contencioso administrativo, incoado por el señor AQUILES PUJOLS MARIA, contra la Resolución No.002-2013 de fecha ocho (8) de mayo del año 2013, dictada por el*

La Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, en el Ordenamiento Jurídico de la República Dominicana, a partir de la Ley No. 358-05
Manuel Alfredo Rivera Peguero

Consejo Directivo del Instituto Nacional de Protección de los Derechos del Consumidor (PRO CONSUMIDOR), por las razones anteriormente expresadas⁵⁵³”.

Siendo así las cosas, se evidencia que el tribunal decidió establecer que el tipo de contrato suscrito⁵⁵⁴ entre el señor Aquiles Pujols María con el GRUPO TURICORP DEL CARIBE, C X A, es de índole convencional y no de un contrato de adhesión, y que el mismo fue objeto de modificaciones que de un modo u otro favorecieron al comprador, además de que se trata de la separación de un inmueble, donde se estableció que el adquirente tiene la oportunidad de invertir y obtener el retorno de su inversión, por lo que llego a la conclusión de que dicha actividad regida por el derecho común, por ende la competencia de los tribunales ordinarios (civiles). En adición a estas consideraciones, las que a mi juicio son cónsonas con el espíritu de la ley que rige la materia, este caso presenta dos características por las que los jueces pudieron haber elegido decidir, a saber, el rechazo del fondo del recurso que fue la decisión adoptada, o la declinatoria del caso a la jurisdicción ordinaria. Aunque no se ataca de manera directa el contrato, pero de manera tácita se infiere que se cuestionan las cláusulas, pues existe discusión entre si estas son convencionales o de adhesión, materia a interpretarse y discutirse por ante el órgano de derecho común.

⁵⁵³ Sentencia No. 0021-2015, de fecha 27 de enero, año 2015. Segunda Sala, Tribunal Superior Administrativo, Santo Domingo, Distrito Nacional, Republica Dominicana.

⁵⁵⁴ En el supuesto de que el fabricante sea el vendedor directo frente al consumidor, este último puede accionar por daños y perjuicios por violación a la obligación contractual de seguridad. El fundamento de la obligación de reparar reside en la violación del deber de seguridad según la cual el fabricante vendedor asume una obligación de resultado consistente en la provisión de una cosa inocua, es decir, no dañina y que sirva adecuadamente a su destino normal de uso o consumo. La acción es de naturaleza contractual y el factor de atribución es objetivo, y en consecuencia el fabricante para liberarse de responsabilidad deberá acreditar la ruptura del nexo causal, es decir, el caso fortuito extraño a la empresa, la culpa de la víctima o el hecho del tercero por quien no debe responder. Díez, Emilia, “Derecho Civil argentino. Publicidad y daños ocasionados por productos alimenticios. Responsabilidad subjetiva y objetiva. Resarcimiento”. Véase en: <https://html.rincondelvago.com/defensa-del-consumidor.html>

La Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, en el Ordenamiento Jurídico de la República Dominicana, a partir de la Ley No. 358-05
Manuel Alfredo Rivera Peguero

“Hoy la realidad al parecer es distinta. Leyes sectoriales han creado tipos especiales de responsabilidad. En teoría, estos nuevos regímenes pretenden sustraerse a las particularidades del derecho civil. Se persigue brindar una protección más efectiva. Abordaremos el caso de la responsabilidad civil por productos defectuosos”⁵⁵⁵.

Dice el párrafo I del mismo artículo objeto de análisis, cuando establece lo siguiente: “todo daño a la persona o a su patrimonio”, en este contexto lo que el legislador establece es que la protección a los intereses económicos de los consumidores o usuarios, estará protegida por un trato equitativo⁵⁵⁶ y no discriminatorio por parte de los proveedores. Siendo el espíritu de este artículo, el traspaso de la responsabilidad civil que tendrán los proveedores de bienes y servicio cuando de ellos dependa, y por culpa de ellos, un consumidor o usuario sufra un daño siempre y cuando “resulte del vicio, defecto, insuficiencia o instrucciones inadecuadas, insuficientes o incompletas relativas al uso del producto o de la prestación del servicio” dejando bajo su única responsabilidad lo antes dicho, así como lo establece el Código Civil dominicano en su artículo 1384⁵⁵⁷. En tal sentido la falta de responsabilidad será atribuible al proveedor, y lo obligará al mismo a una reparación adecuada, suficiente y oportuna.

⁵⁵⁵ Martínez, Cristian. Óp. Cit.

⁵⁵⁶ Cuando se trata de un producto de marca, puesto que se puede entender que existe una obligación unilateral del vendedor resultante de su oferta subsumible en la órbita contractual, o un contrato, desde el momento en que el consumidor aceptó esa oferta. Díez, Emilia, “Derecho Civil argentino. Publicidad y daños ocasionados por productos alimenticios. Responsabilidad subjetiva y objetiva. Resarcimiento”. Véase en: <https://html.rincondelvago.com/defensa-del-consumidor.html>

⁵⁵⁷ “no solamente es uno responsable del daño que causa un hecho suyo, sino también del que se causa por hechos de las personas de quienes se debe responder. ... los amos y comitentes, lo son del daño causado por su criados y apoderados en las funciones en que estén empleados”.

La Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, en el Ordenamiento Jurídico de la República Dominicana, a partir de la Ley No. 358-05
Manuel Alfredo Rivera Peguero

Siendo la “solidaridad” un sentimiento de unidad basado en metas o intereses comunes, a la cadena de comercialización como conjunto de intermediarios para la comercialización de un bien o servicio. Desde el productor hasta el consumidor, según las características físicas y económicas de los bienes servicios, ésta puede variar de un modo bastante pronunciado. Por citar un ejemplo, en la comercialización de un libro, que pasa por la intervención de un editor, un distribuidor y las librerías, es diferente por completo a la de los productos agrícolas perecederos o a la de los bienes inmuebles. La cadena de comercialización, aunque en apariencia encarece el producto final, es imprescindible para que éste llegue oportunamente a los consumidores que lo demandan, constituyendo un elemento indispensable en el funcionamiento de una economía de mercado. Se condena a una empresa por no facilitar el acceso de rampa para personas minusválidas a un espacio físico dirigido al público en general por naturaleza.

“Por primera vez, la justicia aplicó una sanción civil a una empresa: el daño punitivo⁵⁵⁸. Esta “condena ejemplificadora” tuvo lugar en el marco de un leading case⁵⁵⁹ que viene a estrenar una figura más que temida por el ámbito empresarial, debido a que su imposición acarrea elevados costos. En consecuencia, el fallo pone en alerta a las empresas -que no se ajusten adecuadamente a la nueva normativa- y a sus asesores legales que no dejan de advertirles que “hay que estar preparados” considerando que, a partir de esta sentencia, otros jueces podrían descansar en sus argumentos para aplicar nuevamente la figura y que el monto de la sanción podría llegar hasta los \$5 millones.

⁵⁵⁸ Sanción civil; que consiste en la condena al pago de una suma de dinero, a un dañador calificado; y al margen de la indemnización reparatoria del perjuicio. <https://www.google.com.do/webhp?sourceid=chrome-instant&ion=1&espv=2&ie=UTF-8#q=QUE+ES+EL+da%C3%B1o+punitivo>

⁵⁵⁹ Es un caso destacado sobre el tema general de los deberes y obligaciones de los fideicomisos de entidades benéficas de los Estados Unidos. <http://www.linguee.es/ingles-espanol/traduccion/leading+case.html>

La Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, en el Ordenamiento Jurídico de la República Dominicana, a partir de la Ley No. 358-05
Manuel Alfredo Rivera Peguero

En el fallo se interpretó que la sola circunstancia de no poder acceder al local por no haber rampa es una clara omisión⁵⁶⁰ de cumplimiento de la normativa vigente, que tiene como finalidad la supresión de todas aquellas barreras arquitectónicas que impidan a los discapacitados motrices el ingreso a los edificios de uso público. Esto implicó un acto discriminatorio para la persona que inició la demanda ya que le provocó una dolencia íntima que debía ser reparada, entendieron los jueces. Para evitar la discriminación la Ley 10-592 (texto mod. por la Ley 13.110) establece que todo edificio de uso público, sea su propiedad pública o privada, existente o a proyectarse en el futuro deberá ser completa y fácilmente accesible a personas con movilidad reducida, contemplando no sólo el ingreso al mismo, sino también el uso de los espacios comunes y de circulación interna e instalación de servicios sanitarios, que posibiliten la vida de relación de dichas personas (art. 24). Finalmente, en el orden local, la Ordenanza 13-007, referida a la inaccesibilidad física para usuarios con movilidad reducida, establece los modos de ejecución exigidos para construcción de rampas -diámetro, longitud, ubicación, materiales, etc. (pto. 6.2.3.).

En síntesis, el incumplimiento de las normativas reseñadas, que implementan una medida de acción positiva por parte de la empresa -en cuanto prevé la construcción de rampas de acceso al inmueble- constituye un acto discriminatorio, toda vez que se vulnera el derecho de igualdad del discapacitado con los alcances antes señalados. A la par se coarta la posibilidad de inserción en la sociedad a fin de lograr el pleno desarrollo de sus potencialidades. De esta forma, lo que la sentencia señaló no es que se deben crear espacios especiales para personas con discapacidad, sino que todos los espacios públicos deben ser

⁵⁶⁰ Según Roitman, el gran escollo que debió superar la doctrina y la jurisprudencia, con anterioridad a la sanción de la ley 24.999, fue el factor de atribución a un sujeto que no ha intervenido en forma directa en la venta al consumidor final, pero que ha sido el principal responsable de haber introducido ese bien en el mercado. Díez, Emilia, "Derecho Civil argentino. Publicidad y daños ocasionados por productos alimenticios. Responsabilidad subjetiva y objetiva. Resarcimiento". Véase en: <https://html.rincondelvago.com/defensa-del-consumidor.html>

pensados inicialmente para todos los habitantes, sobre todo aquellos que tienen directa relación con los derechos colectivos sociales más vulnerables”.⁵⁶¹

En cuanto al párrafo II, el mismo trata “la reparación de daños y perjuicios comprende, en forma concurrente o separada, la reposición del producto o servicio, reparación gratuita de daños derivados de la reparación principal, reducción del precio, restitución de los valores-costos por los daños derivados del consumo o uso del producto o servicio, devolución de los valores pagados e indemnización”. Según la ley, todo daño a la persona a su patrimonio que resulte del vicio, defecto, insuficiencia o instrucciones inadecuadas, insuficientes o incompletas relativas al uso del producto o de la prestación del servicio, obligará a una reparación adecuada, suficiente y oportuna.

La reparación de daños y perjuicios comprende, en forma concurrente o separada, la reposición del producto o servicio, reparación gratuita de daños derivados de la reparación principal, reducción del precio, restitución de los valores y costos por los efectos derivados del consumo o uso del producto, devolución de los valores pagados o indemnización. A estos fines, se hace necesario ver la sentencia⁵⁶² sobre el robo al vehículo de un consumidor en el parqueo de un supermercado, donde de acuerdo al Supermercado ellos no son responsables de los daños o robos ocasionado a vehículos en su estacionamiento por el simple hecho de colocar un letrero que dice “no somos responsables de los daños ocasionados a su vehículo”.

⁵⁶¹ <http://www.protectora.org.ar/servicios-publicos-agua-luz-gas-y-transporte/la-justicia-condeno-por-primera-vez-a-una-empresa-por-dano-punitivo/957/>

⁵⁶² Sentencia civil No.0611-08, de fecha 16 de julio del año 2008, evacuada por la Tercera Sala de la Cámara Civil y Comercial del Juzgados de Primera Instancia del Distrito Nacional, Santo Domingo, República Dominicana.

La Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, en el Ordenamiento Jurídico de la República Dominicana, a partir de la Ley No. 358-05
Manuel Alfredo Rivera Peguero

El recurrido⁵⁶³ Alfredo Rivera, enarboló la tesis de que para el hipotético caso que una persona cualquiera se estacionase en el parqueo del supermercado y no fuese a consumir al mismo, la seguridad del supermercado le invitaría al abandono del referido estacionamiento, con el argumento de que esos estacionamientos son exclusivos para clientes o consumidores. Por lo que siendo el vehículo del consumidor o cliente un interés económico para los mismos, al momento de consumir en el supermercado, el proveedor de pleno derecho adquiere las consecuencias que se deriven de su falta de responsabilidad civil. Al momento del consumidor estacionarse, pasa de ser un lugar privado y convertirse por destino y naturaleza en lugar público para la protección de sus intereses económicos.

Los proveedores de productos y servicios, en ocasión de su actividad, pueden incurrir en responsabilidad civil y penal. Las personas que intervienen en la producción y la comercialización de bienes y servicios (bien sean productores, importadores, distribuidores, comerciantes, proveedores, fabricantes), a cualquier nivel de la cadena de comercialización, serán responsables solidariamente conforme al derecho civil, de las indemnizaciones que se deriven de las lesiones o pérdidas producidas por la tecnología, por instrucciones inadecuadas, insuficientes o incompletas relativas a la utilización de dichos productos o servicios.

El principio de protección de la salud y seguridad del consumidor tiene como finalidad que los bienes y productos que circulen en el mercado no afecten el derecho humano más importante: La vida. Este derecho fundamental de primera generación, a nuestro juicio, es el más importante de todos los derechos individuales. Y este no está consagrado únicamente en la Constitución de la República Dominicana, sino que el artículo 33, literal a), de la Ley No. 358-05, también lo reconoce como derecho básico cuando

⁵⁶³ Sentencia No. 166-2009, de fecha 02 de abril del año 2009, evacuada por la Segunda Sala de la Cámara Civil y Comercial de la Corte de Apelación del Distrito Nacional, Santo Domingo, República Dominicana.

dispone que “el consumidor tiene derecho a la protección a la vida, la salud y seguridad física en el consumo o uso de bienes y servicios”.

4.2 Responsabilidad penal

El consumidor o usuario nunca debe de perder el interés de que la función básica de Pro Consumidor como instrumento regulador e institucional, será la regular las relaciones entre estos y los proveedores. De acuerdo con el artículo 103, la “responsabilidad penal alcanza al agente culpable de la infracción o delito, según la tipificación que establece esta ley, el código penal y otras leyes especiales⁵⁶⁴”.

“Como bien enseña el profesor Jacques Kusters, los daños punitivos tienen una doble función: por un lado, son una sanción por una conducta temeraria y -por otro lado- tienen un efecto disuasorio para el causante del daño. Este interesante instituto tuvo su origen en el derecho anglosajón; es por ello que es conocido en casi todo el mundo como “punitive damages”. El profesor Ramón Daniel Pizarro sostiene que podría resultar impropio hablar de daños punitivos, dado que lo que se está sancionando no son los “daño”, sino la conducta que produce esos perjuicios”⁵⁶⁵.

En virtud de la potestad sancionadora que el legislador le ha otorgado a Pro Consumidor, véase como sanciona⁵⁶⁶ penalmente a la recurrente sociedad comercial

⁵⁶⁴ Ley General de Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, No. 358-05, artículo 103.

⁵⁶⁵ Díez, Emilia, “Derecho Civil argentino. Publicidad y daños ocasionados por productos alimenticios. Responsabilidad subjetiva y objetiva. Resarcimiento”. Véase en: <https://html.rincondelvago.com/defensa-del-consumidor.html>

⁵⁶⁶ El método que recomiendo para la cuantificación es lograr una suma de “daño punitivo” consistente en el resarcimiento que hubiera correspondido a todos los consumidores que se encuentran en igual situación que el reclamante, pero que no estuvieron dispuestos a iniciar el reclamo resarcitorio dada la falta de

La Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, en el Ordenamiento Jurídico de la República Dominicana, a partir de la Ley No. 358-05
Manuel Alfredo Rivera Peguero

Trópigas Dominicana, S. R. L., contra la Resolución No.338-2012, de fecha 25 de septiembre del año 2012, emitida por el Instituto Nacional de Protección de los Derechos del Consumidor, por violación de los artículos 33 literal d, 105, literal c), numerales 3 y 4, 109, literal b) de la Ley No. 358-05. Siendo el fallo del tribunal: “*PRIMERO: RECHAZA el medio de inadmisibles planteado por el Procurador General Administrativo, en el Recurso Contencioso Administrativo interpuesto por la recurrente TROPIGAS DOMINICANA, S. R. L., por las razones anteriormente expuestas. SEGUNDO: DECLARA bueno y válido en cuanto a la forma, el Recurso Contencioso Administrativo, interpuesto por la razón social TROPIGAS DOMINICANA, S. R. L., en fecha 08 de octubre del año 2012, contra el Instituto Nacional de Protección de los Derechos del Consumidor (PRO CONSUMIDOR), por haber sido interpuesto conforme las reglas que rigen la materia. TERCERO: ACOGE, en cuanto al fondo el Recurso Contencioso Administrativo, y en consecuencia ANULA la RESOLUCION No. No.388-2012, de fecha 25 de septiembre de 2012, rendida por el Instituto Nacional de Protección de los Derechos del Consumidor, con la finalidad de dar oportunidad a la recurrente de que puedan acudir a un juicio público, oral y contradictorio por ante el tribunal competente y hacer uso de sus medios de defensa, conforme los motivos indicados*⁵⁶⁷”.

En la sentencia que nos ocupa, los jueces decidieron revocar la resolución atacada ya que la misma impone sanciones pecuniarias⁵⁶⁸ a la recurrente, por lo que se alegó que

incentivos que el sistema le ofrece, por la enorme cantidad de costos en que debe incurrirse para lograr un beneficio singularmente reducido. Peralta Mariscal, Leopoldo, “Los danos punitivos, una nueva y efectiva herramienta de protección al consumidor”, 17 diciembre, 2014. Véase en: <https://hayderecho.com/2014/12/17/los-danos-punitivos-una-nueva-y-efectiva-herramienta-de-proteccion-al-consumidor/>

⁵⁶⁷ Tribunal Superior Administrativo, República Dominicana, Santo Domingo, Distrito Nacional, Segunda Sala, Sentencia No. 55-2014, de fecha 19 de febrero, año 2014.

⁵⁶⁸ Uno de los problemas más delicados que presenta el “daño punitivo”, que -cabe recordarlo- es totalmente independiente de las demás indemnizaciones que pudieren corresponder a la víctima, tanto por

La Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, en el Ordenamiento Jurídico de
la República Dominicana, a partir de la Ley No. 358-05
Manuel Alfredo Rivera Peguero

Pro Consumidor no tiene la facultad para imponer sanciones derivadas de las infracciones. Sin embargo, el mismo sí otorga facultad a dicho organismo para iniciar las investigaciones, no así para imponer sanciones. Estoy en desacuerdo ya que la Ley No. 358-05, faculta a Pro Consumidor en la persona de su Director Ejecutivo, a vigilar, a investigar, comprobar las anomalías denunciadas por los consumidores o usuarios, las que una vez comprobadas son pasibles de sanciones, las que se traducen, entre otras, en multas; es por lo tal que difiero del fallo dado por el tribunal, ya que considero que el órgano estatal está facultado por la ley que lo crea a imponer sanciones administrativas. Es bueno señalar que en el caso en que no está facultado es cuando se refiere a infracciones de índole penal, las que son de la competencia de los tribunales penales, cuyas sanciones, entre otras, se encuentra la multa, por lo que no debemos confundir las sanciones administrativas de la mera competencia de Pro Consumidor y las sanciones penales de la competencia de los tribunales penales por violación a las tales leyes (véase el artículo 100 de la Ley No.358-05).

Si bien es cierto que el legislador ha establecido en la presente Ley No.358-05, la existencia de un régimen sancionador para ser aplicado en forma administrativa por Pro Consumidor dada su potestad, contra las infracciones⁵⁶⁹ cometidas por los proveedores. No

daño patrimonial como moral, es su cuantificación, resultando premisas ineludibles: a) que no es un resarcimiento; b) que es una sanción; c) que tiene incidencia la gravedad de la falta; d) que no tiene relación directa y lineal con los rubros indemnizatorios; e) que debe cumplir una función preventiva disuadiendo al infractor de reincidir en conductas análogas. Peralta Mariscal, Leopoldo, “Los danos punitivos, una nueva y efectiva herramienta de protección al consumidor”, 17 diciembre, 2014. Véase en: <https://hayderecho.com/2014/12/17/los-danos-punitivos-una-nueva-y-efectiva-herramienta-de-proteccion-al-consumidor/>

⁵⁶⁹ El delito de detracción de materias primas o de productos de primera necesidad (artículo 281) Resulta ser éste un delito de escasos antecedentes en toda la historia de la legislación penal española, y cuya ubicación en el Código penal entre los dirigidos a la protección de los consumidores no puede esconder que se encuentra a caballo entre esa finalidad y la de defensa de la competencia en el mercado, pues también tiende generalmente a la evitación de alteraciones de precios de las materias primas o de los productos de

La Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, en el Ordenamiento Jurídico de la República Dominicana, a partir de la Ley No. 358-05
Manuel Alfredo Rivera Peguero

menos cierto es, que el presente artículo demuestra el interés social del Estado para perseguir los hechos punibles que atenten contra los intereses económicos y sociales del consumidor o usuario, así como también contra las malas prácticas comerciales que llevan a cabo los proveedores.

Véase el recurso contencioso administrativo interpuesto por entidad Transporte Marmolisa, S. A., contra la Resolución D. E. No. 225-2014, emitida por el Instituto Nacional de Protección de los Derechos del Consumidor. Por cuyo recurso el tribunal fallo de la manera siguiente: *“PRIMERO: DECLARA bueno y válido en cuanto a la forma, el Recurso Contencioso Administrativo, interpuesto por la razón social TRANSPORTE MARMOLISA, S. A., en fecha 3 de julio del año 2014, contra el Instituto Nacional de Protección de los Derechos del Consumidor (PRO CONSUMIDOR), por haber sido interpuesto conforme las reglas que rigen la materia. SEGUNDO: ACOGE, en cuanto al fondo el Recurso Contencioso Administrativo, y en consecuencia ANULA la RESOLUCION No. 225.2014, de fecha 3 del mes de junio del año 2014, rendida por el Instituto Nacional de Protección de los Derechos del Consumidor, por carecer de habilitación legal para sancionar administrativamente, conforme los motivos indicados⁵⁷⁰”*.

En la especie, difiero del fallo dado por los jueces, toda vez que Pro Consumidor, después de verificar que la entidad sancionada se encontraba violando la Ley No. 358-05,

primera necesidad que puedan ocasionarse por su comisión, con lo que se lo puede caracterizar como un delito pluri ofensivo. Portero Henares, Manuel, “Protección Penal Del Consumidor”, Facultad de Derecho. Universidad de Castilla la Mancha. (2003). Véase en: <http://www.cienciaspenales.net/files/2016/10/2manuel-portero-proteccion-penal-del-consumidor.pdf>

⁵⁷⁰ Sentencia No. 00358-2015, de fecha 28 de agosto, año 2015. Segunda Sala, Tribunal Superior Administrativo, Santo Domingo, Distrito Nacional, Republica Dominicana.

La Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, en el Ordenamiento Jurídico de
la República Dominicana, a partir de la Ley No. 358-05
Manuel Alfredo Rivera Peguero

en el sentido de expender combustibles a través de medidores que se encontraban fuera del rango permitido en perjuicio de los consumidores y usuarios, entre otros hallazgos, la sancionó con multa ascendente a cien salarios mínimos correspondientes al sector público, lo que motivó que el tribunal, por virtud del recurso contencioso administrativo revocara la resolución atacada, bajo el argumento más arriba citado. En ese tenor, creo que como la Ley No. 358-05 en su artículo 19 letra b, le acuerda al Director Ejecutivo, como parte de su competencia, la facultad de realizar las investigaciones que sean requeridas sobre pesos, calidad y medida de los bienes y servicios; lo que combinamos con lo dispuesto en el artículo 27, que le otorga la potestad de que en caso de encontrar violación⁵⁷¹ a las disposiciones la ley, deberá ejecutar las acciones correctivas y las penalizaciones que contemple la ley, aplicable dentro de la esfera de su competencia; y el artículo 28. Que señala que será responsable además de tomar las medidas de lugar para garantizar los derechos del consumidor en caso de inexactitud de pesos y medidas, deficiencias de calidad y normas técnicas; que por si fuera poco, la misma ley nos envía al artículo 104 donde se establece que las infracciones en materia de consumo serán objeto de las sanciones correspondientes, y el artículo 105, letra C, numeral 3, nos lleva a entender que se encuentra tipificado en la ley, como infracción y por ende sancionable, los comportamientos referentes alteración en el expendio o suministro de cualquier bien o servicio (en este caso combustibles a través de medidores fuera del rango permitido) en perjuicio de los consumidores y usuarios, cuya sanción será de cien salarios mínimos del sector público, pues se considera como una infracción grave.

⁵⁷¹ La sanción que se busca, a través de los daños punitivos, tiene como finalidad un sentido preventivo, pero no como base del sistema de reparación, sino como otra herramienta adicional del plexo jurídico. Díez, Emilia, "Derecho Civil argentino. Publicidad y daños ocasionados por productos alimenticios. Responsabilidad subjetiva y objetiva. Resarcimiento". Véase en: <https://html.rincondelvago.com/defensa-del-consumidor.html>

La Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, en el Ordenamiento Jurídico de la República Dominicana, a partir de la Ley No. 358-05
Manuel Alfredo Rivera Peguero

Por lo tanto, después de comprobar que la Ley No. 358-05 faculta a Pro Consumidor en la persona de su Director, a vigilar, a investigar, comprobar las anomalías denunciadas por los consumidores o usuarios, las que una vez comprobadas son pasibles de sanciones⁵⁷², las que se traducen, entre otras, en multas; es por lo tal que difiero del fallo dado por el tribunal, ya que considero que el órgano estatal está facultado por la ley que lo crea a imponer sanciones administrativas.

Es bueno señalar que en el caso en que no está facultado es cuando se refiere a infracciones de índole penal, las que son de la competencia de los tribunales penales, cuyas sanciones, entre otras, se encuentra la multa, por lo que no debemos confundir las sanciones administrativas de la mera competencia de Pro Consumidor y las sanciones penales de la competencia de los tribunales penales por violación a las tales leyes (véase el artículo 100 de la ley).

“Hoy día la diferencia entre la responsabilidad civil y penal se entiende bien delimitada. Durante los tres primeros cuartos del S. XIX, la noción de responsabilidad penal evoluciono, quedando definitivamente separada la falta penal de la falta civil.⁵⁷³ Muchos autores consideran que “la obra más importante del antiguo derecho es la de haber

⁵⁷² Por tanto, la actividad publicitaria resulta típica y merece atención penal cuando sea falsa. Ese juicio de falsedad objetiva debe realizarse para la determinación del contenido esencial de la conducta típica en atención a los múltiples elementos que pueden caracterizar a la publicidad en cada caso concreto, por lo que habrán de tomarse en cuenta las variables de las características esenciales del bien o servicio específico, el sector del mercado en el que se inserta la publicidad, el tipo de empresa anunciante, y, fundamentalmente, el rango de consumidores a los que se dirija la publicidad (...). Portero Henares, Manuel, “Protección Penal Del Consumidor”, Facultad de Derecho. Universidad de Castilla la Mancha. (2003). Véase en: <http://www.cienciaspenales.net/files/2016/10/2manuel-portero-proteccion-penal-del-consumidor.pdf>

⁵⁷³ Morel, Juan. Responsabilidad civil. Editorial Tiempo, S.A. Santo Domingo. 1989. pág. 14.

La Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, en el Ordenamiento Jurídico de la República Dominicana, a partir de la Ley No. 358-05
Manuel Alfredo Rivera Peguero

separado la responsabilidad civil de la responsabilidad penal y la de haber consagrado un principio general de responsabilidad civil (...)”⁵⁷⁴.

Este artículo, tiene un alcance que va más allá de lo que expresa cuando habla “de la infracción o delito, según la tipificación que establece esta ley”, cuando declara que la violación a la Ley No.358-05 es una acción pública a instancia privada, ya que dependerá de la iniciativa que tome el consumidor o usuario afectado para mover la acción pública, entiéndase Ministerio Público, visto “el código penal y otras leyes especiales” como lo contempla el presente artículo. Véase una acción de orden público por iniciativa del ente regulador en representación de la sociedad. “Sanción por no expender combustibles. Establecido como está que el demandante incurrió en el acaparamiento de combustible, sin justificación alguna, resta a la Sala analizar si la Superintendencia de Industria y Comercio, al imponer la multa controvertida tuvo en cuenta la cantidad, el tiempo transcurrido desde la retención del producto y las consecuencias que el acaparamiento produjo en el mercado. Resolución núm. 359 de 8 de marzo de 1995, expedida por el Superintendente Delegado para la Protección del Consumidor, por medio de la cual impuso al demandante, en su condición de propietario del establecimiento Servicentro ESSO Avenida 68, una multa, en favor de la Nación, por valor de treinta y cinco millones seiscientos ochenta mil doscientos pesos (\$35.680.200.00), equivalente a trescientos (300) salarios mínimos legales mensuales vigentes, por violación del artículo 15 del Decreto 2876 de 1.984. Consejo de Estado - Sala de lo Contencioso Administrativo - Sección Primera Consejero ponente: Gabriel Eduardo Mendoza Martelo Santa Fe de Bogotá, D.C., tres (3) de agosto del año dos mil (2.000). Radicación número: 5928 Actor: Hernán Paipilla Pabón Referencia: Apelación Sentencia.

⁵⁷⁴ Morel, Juan. Citado por, Tamárez Bruno, Lissette. Los Daños Punitivos en el Ordenamiento Jurídico Dominicano, Congreso Responsabilidad Civil Retos y Tendencias Actuales, Santo Domingo, República Dominicana, 12 y 13 de octubre del 2017, pág. 3. Verificado en fecha 4 de noviembre del 2017. Véase en <https://sites.google.com/enj.org/congresoresponsabilidadcivil/p%C3%A1gina-principal>

La Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, en el Ordenamiento Jurídico de la República Dominicana, a partir de la Ley No. 358-05
Manuel Alfredo Rivera Peguero

Criterio de la Sala lleva a la conclusión de que, en efecto, el actor incurrió en la conducta descrita en el Artículo 15 del Decreto 2876 de 1.984, por la cual fue sancionado. FALLA: *REVOCASE PARCIALMENTE la sentencia apelada de 26 de agosto de 1.999, proferida por la Sección Primera, Subsección B, del Tribunal Administrativo de Cundinamarca, y, en su lugar, PRIMERO. DECLARASE la nulidad de las Resoluciones núms. 359 de 8 de marzo de 1.995 y 772 de 6 de julio del mismo año, proferidas por la Superintendencia de Industria y Comercio, por medio de las cuales se impuso al demandante una sanción pecuniaria por acaparamiento, pero sólo en cuanto al monto de la multa se refiere. SEGUNDO. A título de restablecimiento del derecho, MODIFICASE el Artículo 1_ de las resoluciones arriba identificadas, en el sentido de que la multa impuesta al actor es por la suma de once millones ochocientos noventa y tres mil cuatrocientos pesos (\$11.893.400.00), equivalente a cien (100) salarios mínimos legales mensuales vigentes a la fecha de imposición de la sanción. TERCERO. DENIEGANSE las demás pretensiones de la demanda. CUARTO. Ejecutoriada esta providencia, devuélvase el expediente al Tribunal de origen.*⁵⁷⁵

Sin embargo, el artículo 104 establece que “las infracciones en materia de consumo serán objeto de las sanciones correspondientes”, habla de infracciones, no del delito, por lo que aún en éste artículo el legislador mantiene la protesta sancionadora de Pro Consumidor, ya que se refiere a las sanciones de manera administrativas. Dejando en el artículo anterior el 103, que el proveedor es pasible de ser perseguido penalmente por “la infracción o delito, según la tipificación”, todo esto está sujeto al debido proceso del expediente sin perjuicio de las responsabilidades que puedan concurrir. Al retroceder nuevamente al artículo 103, se

⁵⁷⁵ Sala de lo Contencioso Administrativo - Sección Primera Consejero ponente: Gabriel Eduardo Mendoza Martelo Santa Fe de Bogotá, D.C., tres (3) de agosto del año dos mil (2.000). Radicación número: 5928 Actor: Hernán Paipilla Pabón Referencia: Apelación Sentencia.
http://www.sic.gov.co/recursos_user/documentos/compendio/Proteccion.pdf

La Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, en el Ordenamiento Jurídico de la República Dominicana, a partir de la Ley No. 358-05
Manuel Alfredo Rivera Peguero

puede observar que, para hablar de la instrucción del caso, se está indicando que de lo que se trata, es de una causa penal ante los tribunales de la justicia ordinaria.

Respecto de la responsabilidad penal, la ley ha categorizado las infracciones en leves, graves y muy graves, atendiendo a los criterios de riesgo para la salud, cuantía del beneficio obtenido, grado de intencionalidad, gravedad de la alteración social producida, generalización de la infracción y la reincidencia. Al observar el artículo 110 en su literal d, de la presente ley, para el caso de que se juzgue a los infractores por “la creación de una situación de desabastecimiento en un sector o zona del mercado determinada”, la culpabilidad recaerá sobre la persona jurídica pero será conocida por los juzgados de paz, conforme a la referida ley.

Sobre lo antes dicho “la responsabilidad penal tiene por objetivo la defensa de la sociedad contra los actos considerados lesivos de la paz pública. Por su parte, la responsabilidad civil persigue la reparación de daños realizados a individuos en la esfera del orden privado. Las reglas particulares del proceso de cada rama se crean en base a dichos objetivos”⁵⁷⁶. En ese mismo orden expresa Tamárez Bruno, Lissette. Citando a Aristizabal Velásquez, David. Podría decirse que “(...) la diferencia entre las sanciones civiles y penales podría radicar en últimas, en la postura axiológica del legislador al considerar que ilicitudes merecen tener un rango de protección penal y cuales uno civil (...)”⁵⁷⁷.

⁵⁷⁶ Tamárez Bruno, Lissette, “Los Daños Punitivos en el Ordenamiento Jurídico Dominicano”, Congreso Responsabilidad Civil: Retos y Tendencias Actuales, Santo Domingo, República Dominicana, 12 y 13 de octubre del 2017, pág. 3. Verificado en fecha 4 de noviembre del 2017. Véase en <https://sites.google.com/enj.org/congresoresponsabilidadcivil/p%C3%A1gina-principal>

⁵⁷⁷ Tamárez Bruno, Lissette, “Los Daños Punitivos en el Ordenamiento Jurídico Dominicano”, Congreso Responsabilidad Civil: Retos y Tendencias Actuales, Santo Domingo, República Dominicana, 12 y 13 de

La Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, en el Ordenamiento Jurídico de la República Dominicana, a partir de la Ley No. 358-05
Manuel Alfredo Rivera Peguero

Por otro lado, si se juzga a los infractores por “dejar de producir determinados artículos o de negociar con ellos con el propósito de alterar el precio de éstos” de acuerdo a lo que establece el artículo 419 del Código Penal de la República Dominicana, la culpabilidad descansará en los gerentes de la persona moral y será juzgada por la cámara penal del juzgado de primera instancia del distrito judicial competente, conforme al Código Procesal Penal. Siendo los dos delitos coincidentes en la protección del mismo bien jurídico del consumidor. En este caso, es un bien jurídico protegido de manera individual y colectiva en beneficio de los intereses económicos de todos los consumidores o usuarios.

En este sentido, notamos una debilidad en la legislación en cuanto a las sanciones y a una tutela efectiva. A modo de ejemplo, un grupo de empresas se ponen de acuerdo para que el precio del arroz suba en el mercado. En este caso, la Ley No.358-05 de Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, plantea sanciones puramente económicas como lo son las “multas” que no afectan tanto los intereses económicos de los proveedores infractores para desabastecer el mercado. En cambio, el código penal plantea una sanción privativa de libertad contra los gerentes de las empresas infractoras, que puede llegar a 4 años de prisión. En tal sentido las actuaciones de responsabilidad penal tendrán que ser iniciadas obligatoriamente a través de Pro Consumidor, y éste, llevarlas por la vía de los juzgados de paz por ser de su competencia, a diferencia de la responsabilidad civil que se interpone directamente ante los tribunales de primera instancia civiles y Comerciales.

A nuestro juicio, la única forma de mejorar la tutela del consumidor o usuario y garantizar sus derechos frente a la defensa que hacen de los proveedores, es mediante la creación de una ley de responsabilidad de personas jurídicas o la inclusión de este principio

octubre del 2017, pág. 3. Verificado en fecha 4 de noviembre del 2017. Véase en <https://sites.google.com/enj.org/congresoresponsabilidadcivil/p%C3%A1gina-principal>

en el código penal. De esta manera, los proveedores no incurrirían fácilmente en perjuicio del consumidor o usuario, jugando con la especulación para beneficio propio. “(...) responsabilidad objetiva” en el párrafo I del artículo 102. Es difícil desvincular de este régimen la idea de falta. No es el producto el que hace nacer esta responsabilidad especial sino su defecto. Se trata de una especie de falta...”⁵⁷⁸

4.3 Del inicio del procedimiento

“(...) Resulta: que la reclamación antes descrita, está basada en el siguiente supuesto: “en fecha veinte (20) de febrero de dos mil quince (2015) en Auto Moto Préstamo Oriental Ramírez, el reclamante compro una motocicleta marca Haoje. Modelo HJ125-7 Sport, chasis LC9PCJB8XE0002811, por cincuenta y tres mil quinientos pesos dominicanos (RD\$53,500.00) y hasta la fecha no le han entregado la matricula, solamente la placa”. Resulta: que el reclamante agoto la fase inicial del proceso administrativo, presentando la reclamación ante el proveedor, según lo establecido en el artículo 36 párrafo I del Reglamento de Aplicación de la Ley No. 358-05, sin arribar a una solución satisfactoria. Resuelve: Segundo: en cuanto al fondo, Ordena a la razón social Auto Moto Préstamo Oriental Ramírez, S.R.L., a la entrega inmediata de la matricula correspondiente a la motocicleta en cuestión al consumidor, en un plazo de diez (10) días contados a partir de la recepción de la presente resolución, por los motivos expuestos en el cuerpo de esta decisión”⁵⁷⁹.

⁵⁷⁸ Martínez, Cristian. Apuntes y Reflexiones sobre la Responsabilidad Civil por Productos Defectuosos en República Dominicana. Congreso Responsabilidad Civil Retos y Tendencias Actuales, Santo Domingo, República Dominicana, 12 y 13 de octubre del 2017, pág.5. Verificado en fecha 4 de noviembre del 2017. Véase en <https://sites.google.com/enj.org/congresoresponsabilidadcivil/p%C3%A1gina-principal>

⁵⁷⁹ Resolución D.E. No. 291-2016, de fecha 1ro. de julio de 2016. Sobre entrega de matrícula. Consejo Directivo del Instituto Nacional de Protección de los Derechos del Consumidor (Pro Consumidor).

La Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, en el Ordenamiento Jurídico de la República Dominicana, a partir de la Ley No. 358-05
Manuel Alfredo Rivera Peguero

“(....) A nuestro modo de ver, ya se han entrelazado hasta cierto grado el proceso civil y el penal. Esto así, toda vez que se permite a la víctima constituirse en actor civil y perseguir indemnizaciones de manera accesoria por ante la jurisdicción penal a su entera discreción. En este escenario, al momento de decidir sobre la acción resarcitoria el juez penal está obligado, al igual que el juez civil, a indicar si se han reunido los elementos de la responsabilidad civil y cuales aspectos le han permitido comprobar que existe un daño y cuantificarlo. El juez penal puede retener falta civil y establecer indemnizaciones en base a ello, aun en ausencia de falta penal. Por tanto, entendemos que si los daños punitivos podrían traer confusión entre un proceso y otro, es porque no se encuentran tan disociados como en principio se pretende”⁵⁸⁰.

Es con este artículo 117⁵⁸¹, que el legislador establece la competencia de Pro Consumidor a los fines de mover la acción pública o de actuar de oficio, dado que es el propio legislador que ha establecido que Pro consumidor tiene la potestad privilegiada y exclusiva para el inicio del procedimiento administrativo, que para el caso en que pudiese

⁵⁸⁰ Tamárez Bruno, Lissette, “Los Daños Punitivos en el Ordenamiento Jurídico Dominicano”, Congreso Responsabilidad Civil: Retos y Tendencias Actuales, Santo Domingo, República Dominicana, 12 y 13 de octubre del 2017, pág. 4. Verificado en fecha 4 de noviembre del 2017. Véase en <https://sites.google.com/enj.org/congresoresponsabilidadcivil/p%C3%A1gina-principal>

⁵⁸¹ La Dirección Ejecutiva de Pro Consumidor será la entidad competente para iniciar, de oficio o a denuncia de parte, la investigación por infracciones a la presente ley y/o disposiciones dictadas en o para su ejecución. Párrafo I. En caso de denuncia, la Dirección Ejecutiva de Pro Consumidor tendrá un plazo de cinco (5) días hábiles para pronunciarse sobre la procedencia o no de la acción administrativa. Si no procede, rechazará el caso por improcedencia, insuficiencia o inexistencia de pruebas. Si procede llamará a conciliación, siguiendo el procedimiento previsto en los artículos 124 al 130 de la presente ley. Si no hay acuerdo entre las partes tendrá cinco (5) días hábiles adicionales para pronunciarse sobre el caso, mediante resolución motivada, en la cual impondrá la sanción administrativa que correspondan a la decisión. La decisión de la Dirección Ejecutiva de Pro Consumidor será notificada a las partes en un plazo no mayor de quince (15) días contados desde la fecha de su emisión. Párrafo II. Si la denuncia fuera declarada improcedente o si las partes o una de ellas no está conforme con la decisión resultante del proceso administrativo, la o las parte(s) en desacuerdo podrá(n) solicitar su reconsideración al Director Ejecutivo”.

La Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, en el Ordenamiento Jurídico de la República Dominicana, a partir de la Ley No. 358-05
Manuel Alfredo Rivera Peguero

existir la violación a uno de los derechos del consumidor o usuario, el mismo Pro Consumidor con su competencia quede facultado para conciliar el hecho en cuestión sin necesidad de intervención judicial.

A diferencia de lo que pudiese ser el inicio para el apoderamiento de una acción o reclamo que eleve el consumidor o usuario directamente por ante la jurisdicción penal a los fines de un sometimiento judicial. Para iniciar el procesamiento de las infracciones en contra del proveedor, es menester determinar la respectiva responsabilidad que sobre la falta cometida. El artículo 100 de la Ley No.358-05, sobre Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario establece que “los proveedores de productos y servicios, con motivo de su actividad, pueden incurrir en responsabilidad civil y penal”. Así, si el consumidor entiende que el proveedor le ha conculcado sus derechos puede reclamar ante Pro Consumidor a los fines de que se determine si se ha cometido o no una infracción, que para el caso que corresponda, luego de verificarse el hecho denunciado, la vía a seguir es la penal, donde el consumidor o usuario deberá de constituirse en actor civil para obtener el resarcimiento por el perjuicio causado. Es decir, el Estado garantiza un procedimiento que tutela los bienes jurídicos protegidos como la salud, seguridad e intereses económicos.

El consumidor o usuario tiene dos vías para el ejercicio de sus derechos, la primera, para el caso en que éste decida irse por la vía de la responsabilidad civil, el legislador le ha otorgado la prerrogativa a través del artículo 102 de la presente ley cuando dice “serán responsables solidariamente conforme al derecho civil, de las indemnizaciones”, esto es a los fines de que los consumidores o usuarios acudan directamente ante los tribunales ordinario de primera instancia civiles y comerciales, incoando la demanda en daños y perjuicios por la falta de la responsabilidad civil. Y la segunda vía, que el legislador le otorga al consumidor o usuario es a través de la responsabilidad penal que adquiere el

La Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, en el Ordenamiento Jurídico de la República Dominicana, a partir de la Ley No. 358-05
Manuel Alfredo Rivera Peguero

proveedor cuando por una de las causas enumeradas como infracciones en la presente ley, conculca el derecho de defensa de los consumidores o usuarios.

Véase el rol que desempeña Pro Consumidor en el recurso contencioso administrativo interpuesto por la Sra. Mariel Martínez Núñez, contra la Superintendencia de Electricidad, por cuyo recurso se dictó la sentencia: *“PRIMERO: Declara bueno y válida, en cuanto a la forma, el Recurso Contencioso Administrativo interpuesto por la señora MARIEL MARTÍNEZ NUÑEZ representada por el INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR (PROCONSUMIDOR), en fecha 20 de noviembre del año 2015, en contra de la Resolución SIE-RJ-3976-20-14 dictada en fecha 13 de octubre del año 2014, por la Superintendencia de Electricidad, por haber sido hecha conforme al derecho; SEGUNDO: En cuanto al fondo de la referida acción en justicia, ACOGE el Recurso Contencioso Administrativo, en consecuencia ordena a la Empresa Distribuidora de Electricidad del Este (EDE-ESTE) DEVOLVER la fianza pagada por la señora MARIEL MARTÍNEZ NUÑEZ, en octubre/2013, consistente en la suma de RD\$3,000.00, por ser justo y reposar en base legal⁵⁸².”*

El presente caso se refiere a una reclamación ante la Empresa de Transmisión de Energía del Este (EDEESTE) por devolución de fianza; en fecha 22 de noviembre del 2013 interpuso la reclamación por devolución de fianza ante PROTECOM, donde se emitió la decisión No. MET-010258236, en la cual se rechaza la reclamación de la usuaria, por devolución de fianza; En fecha 30 de agosto del 2013, el señor Carlos J. De La Cruz (titular anterior del contrato NIC 1354461), solicitó un aumento de potencia para su contrato. El aumento de potencia fue revocado por el cliente y por ende quedó sin efecto; sin embargo, se originó una fianza de RD\$3,000.00 que se reflejó en la factura siguiente. La señora

⁵⁸² Sentencia No. 00099-2016, de fecha 26 de febrero, año 2016. Primera Sala, Tribunal Superior Administrativo, Santo Domingo, Distrito Nacional, Republica Dominicana.

La Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, en el Ordenamiento Jurídico de
la República Dominicana, a partir de la Ley No. 358-05
Manuel Alfredo Rivera Peguero

Martínez, realizó el cambio de titularidad del NIC 1354661, a su nombre, sin que el cambio del mismo cancelara el aumento de potencia y sin que le devolvieran los RD\$3,000.00 pagados por concepto de fianza. En fecha 21 de marzo del 2014, la señora Mariel Martínez, titular del contrato EDE-ESTE NIC 1354461, interpuso ante el Consejo de la Superintendencia de Electricidad (SIE), un recurso jerárquico en contra de la decisión PROTECOM-Metropolitana No. MET-010258236, de fecha 20 de febrero del 2014. La Resolución SIE-RJ-3976-2014 de la Superintendencia de Electricidad (SIE), a propósito del recurso jerárquico citado, decidió: RATIFICAR la decisión PROTECOM-Metropolitana No. MET-010258236, de fecha 20 de Febrero de 2014, por no haberse encontrado elementos que permitan modificar dicha decisión.

Que por lo anterior el tribunal decidió que como el Sr. Carlos J. De La Cruz (titular anterior del contrato NIC 1354461), solicitó un aumento de potencia pero, no obstante la solicitud de aumento de potencia, la misma fue revocado por el cliente y por ende quedó sin efecto; posteriormente la recurrente suscribió un contrato con EDE-ESTE. Que si bien se originó una fianza de RD\$3,000.00, por aumento de potencia, sin haber sido solicitada por la recurrente, la cual se reflejó en la factura siguiente, es evidente que la empresa no podía incluir aumento alguno en la factura correspondiente al contrato suscrito por esta y la recurrida, ya que no existe documentación alguna en el presente proceso que acredite que la misma haya solicitado aumento de potencia. Que al momento de ser emitida la decisión PROTECOM-Metropolitana No. MET-010258236 de fecha 20 de febrero del año 2014, hubo irregularidad, ya que no es punto controvertido, que a la usuaria señora Mariel Martínez Núñez, no se le instaló la línea para aumento de potencia, es decir no se le suministró el servicio por lo que la negativa de la empresa, es incorrecta e irregular, lo que provocó que se decidiera que la Empresa Distribuidora de Electricidad del Este (EDE-ESTE) devolviera la fianza pagada por la usuaria en octubre/2013, por un monto de RD\$3,000.00. A mi juicio, el fallo del tribunal estuvo acertado toda vez que de lo que se trata, es de un reclamo realizado por un consumidor o usuario a un órgano estatal, en tal sentido le fue

La Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, en el Ordenamiento Jurídico de la República Dominicana, a partir de la Ley No. 358-05
Manuel Alfredo Rivera Peguero

salvaguardo el derecho del mismo en virtud a lo establecido en la ley, que es el objetivo de la misma.

El artículo 117, establece el inicio del procedimiento por parte de la Dirección Ejecutiva de Pro Consumidor, otorgándole una vez más la capacidad sancionadora por la vía administrativa, y estableciendo la competencia para iniciar de oficio la investigación por infracciones a la presente ley o por las disposiciones dictadas para su ejecución en favor del consumidor o usuario. En este Artículo objeto de análisis, el legislador a través de sus párrafos I y II, ha dispuesto todo un procedimiento administrativo que debe agostarse en cumplimiento a la tutela judicial efectiva y el debido proceso, tanto para la protección de los derechos del consumidor o usuario, como también para el proveedor del bien o servicio que ha sido puesto en causa, antes de apoderar los tribunales ordinarios, o los juzgados de paz por ser la jurisdicción competente para el caso de la responsabilidad penal. “(...) el demandante deberá probar el daño, el defecto y el vínculo de causalidad entre el defecto y el daño”⁵⁸³.

Contextualizando lo antes dicho, existen sentencias donde el consumidor o usuario necesariamente no ha tenido que agotar el procedimiento al que hace alusión el Artículo 117, basta con ver la Sentencia No. 166-2009, donde Alfredo Rivera, tuvo ganancia de causa por la falta de responsabilidad civil de un proveedor al momento en que éste ejercía sus funciones de consumidor. Ya, que de ser obligatorio el procedimiento establecido en el presente artículo, se le estarían violando los derechos fundamentales de acceder a la justicia. En tal sentido, para el caso en que la entidad administrativa no acompañe al

⁵⁸³ Couard Julien. “Responsabilidad y derecho del consumo”, La responsabilidad por los daños causados por productos defectuosos. Aspectos de derecho francés. Congreso Responsabilidad Civil Retos y Tendencias Actuales, Santo Domingo, República Dominicana, 12 y 13 de octubre del 2017, pág.10. Verificado en fecha 4 de noviembre del 2017. Véase en <https://sites.google.com/enj.org/congresoresponsabilidadcivil/p%C3%A1gina-principal>

La Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, en el Ordenamiento Jurídico de la República Dominicana, a partir de la Ley No. 358-05
Manuel Alfredo Rivera Peguero

consumidor o usuario por ante el juzgado de paz correspondiente, a los fines de presentar acusación, el consumidor o usuario podrá incoar directamente su demanda civil, sin haber presentado alguna reclamación o denuncia ante Pro Consumidor, para que dé inicio al proceso administrativo. “En cuanto al vínculo de causalidad entre el daño y el defecto, se remite a la posibilidad para el juez, de designar a un experto y, para el productor, a las causas de exoneraciones previstas en la ley”⁵⁸⁴. De hecho, este es el procedimiento administrativo que pudiera surgir luego de la comunicación de una denuncia o reclamación por parte de un consumidor o usuario ante la violación a sus derechos. Generalmente, violación a derechos que no requieren de una tutela penal, sino de una tutela administrativa.

Conforme al inicio del procedimiento y a la facultad de Pro Consumidor, ver el recurso interpuesto por Promociones BP La Romana, S. R. L., contra del Instituto Nacional de Protección de los Derechos del Consumidor, en procura de que el TSA anule en todos sus términos la Resolución de Reconsideración No. 301-2015, de fecha 10 de septiembre del 2015, fallando el tribunal de referencia de la siguiente manera: “*PRIMERO: DECLARA INADMISIBLE, el Recurso Contencioso Administrativo interpuesto por la parte recurrente, PROMOCIONES BP LA ROMANA, S. R. L, en fecha 27 de noviembre de 2015, en contra de la Resolución No. 301-2015, expedida en diez (10) del mes de septiembre del año dos mil quince (2015), por el el Instituto Nacional de Protección de los Derechos del Consumidor (PRO CONSUMIDOR), conforme a los motivos antes expuestos. SEGUNDO: Se declaran las costas de oficio*⁵⁸⁵”.

⁵⁸⁴ Couard Julien. “Responsabilidad y derecho del consumo”, La responsabilidad por los daños causados por productos defectuosos. Aspectos de derecho francés. Congreso Responsabilidad Civil Retos y Tendencias Actuales, Santo Domingo, República Dominicana, 12 y 13 de octubre del 2017, pág.10. Verificado en fecha 4 de noviembre del 2017. Véase en <https://sites.google.com/enj.org/congresoresponsabilidadcivil/p%C3%A1gina-principal>

⁵⁸⁵ Sentencia No. 0030-2017-SS-EN-00100, de fecha 30 de marzo, año 2017. Primera Sala, Tribunal Superior Administrativo, Santo Domingo, Distrito Nacional, Republica Dominicana.

La Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, en el Ordenamiento Jurídico de la República Dominicana, a partir de la Ley No. 358-05
Manuel Alfredo Rivera Peguero

Al analizar la sentencia anterior, en este caso, los jueces establecieron que la resolución atacada se trata de un acto en el que se le informa a la recurrente la violación de algunos artículos de la Ley No. 358-05, General de la Protección a los Derechos del Consumidor, y se indica que lo que procede es poner en movimiento tanto la acción pública como civil. A través de la dicha resolución se evidencia que no se impuso ningún tipo de sanción por lo que la misma, según su criterio no constituye un acto administrativo digno de atacar. Bajo la premisa argüida por los magistrados, es obvio que la resolución emitida por el órgano estatal, no constituye un acto administrativo pues para que se considere como tal, el mismo debe estar revestido de las siguientes características: a) es un acto jurídico ya que constituye una manifestación de voluntad destinada a producir efectos de derecho; b) es unilateral pues la voluntad puede emanar de varias personas u órganos, sin dejar de serlo por esto; c) Emanar de la autoridad administrativa, y d) afecta el ordenamiento jurídico, es decir que provoca un efecto sobre él. Bajo este argumento estimo que la decisión analizada estuvo bien ponderada, ya que el susodicho se encuentra carente de estas características.

Continuando con lo antes dicho, luego de la reclamación que interpone el consumidor o usuario ante las autoridades de Pro Consumidor por lo que él entiende que ha sido una violación a sus derechos, las partes son convocadas a este procedimiento administrativo para producir pruebas, a estos fines la Dirección Ejecutiva de Pro Consumidor tendrá un plazo de 5 días hábiles para pronunciarse sobre la procedencia o no del reclamo que ha hecho el consumidor o usuario, por lo que de no proceder rechazara la acción administrativa o reclamación interpuesta por improcedente o falta de pruebas. “Primero: se dispone que el plazo para interponer los recursos administrativos en sede será

La Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, en el Ordenamiento Jurídico de la República Dominicana, a partir de la Ley No. 358-05
Manuel Alfredo Rivera Peguero

de diez (10) días laborables para el sector público, contados a partir de la recepción del acto a recurrir por el administrado en desacuerdo”⁵⁸⁶.

Pero para el caso en que proceda la referida reclamación el procedimiento seguirá de acuerdo a los artículos 124 y siguiente hasta el 130 de la presente ley. Además, la Dirección Ejecutiva de Pro Consumidor podrá y tendrá facultad de acuerdo a lo que establece el artículo 118 durante la fase del procedimiento de producción y conocimiento de las pruebas y el fondo de “pedir de oficio los informes y actas, recabar las pruebas y efectuar las investigaciones que considere pertinentes para obtener por cualquier medio prueba e indicio que le permitan edificarse respecto del caso en cuestión”.

Es decir, que el espíritu del legislador lo que busca con la implementación de los párrafos I y II del presente artículo 117, es que no solamente pueda verse el hecho de que se levante un acta de infracción contra un proveedor pura y simplemente por denuncia o reclamación del consumidor o usuario, en razón de que en modo alguno la Ley No.358-05, otorga al consumidor o usuario el axioma de la verdad, sino más bien, establecer un debido proceso ante la presunción de que se ha cometido una violación a la Ley No.358-05 sobre Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, con respecto a la jurisdicción de que se trate, que para el caso en que deba de apoderarse el juzgados de paz el referido caso no se caiga, ya sea por la falta de elementos probatorios o porque se le ha violado al proveedor la tutela judicial efectiva con respeto al debido proceso que debe de estar conformado por garantías mínimas. Siendo la sentencia a intervenir para el caso de que sea declarado culpable, la que ordenara el decomiso y confiscación para el caso de que se trate.

⁵⁸⁶ Resolución No. 013-2012, de fecha 20 de diciembre de 2012. Sobre regularización de plazos para interposición de recursos. Consejo Directivo del Instituto Nacional de Protección de los Derechos del Consumidor (Pro Consumidor).

4.4 Procedimiento de la conciliación

En el artículo anterior nos referíamos a que el legislador establece la competencia de Pro Consumidor a los fines de mover la acción pública o de actuar de oficio ante la posibilidad de la conculcación a los derechos del consumidor o usuario, siendo el espíritu del referido artículo, el que otorga a Pro consumidor la potestad privilegiada y exclusiva para el inicio del procedimiento administrativo con la facultad para conciliar el hecho en cuestión sin necesidad de intervención judicial. “En todo caso, la cuestión planteada sobre la validez de las cláusulas de arbitraje incluidas en contratos de adhesión ofrece un distinto panorama en los casos de que el arbitraje sea obligatorio o no (binding or non binding). Será sólo en el primer caso cuando el tema tenga relevancia, ya que en los supuestos de que el resultado del arbitraje sea una recomendación más cercana a una mediación, el consumidor puede acudir a la justicia ordinaria”.⁵⁸⁷

Visto lo antes dicho, y ahora en el análisis del presente Artículo sobre el procedimiento de conciliación, es oportuno establecer la función de mediador o de árbitro que la misma ley le ha otorgado a Pro Consumidor cuando dice que “Mediante la conciliación los consumidores, usuarios y proveedores cuentan con un procedimiento para la solución extrajudicial de sus controversias, antes de agotar el procedimiento administrativo que la Dirección Ejecutiva de Pro Consumidor pueda iniciar, en caso de evidenciarse el incumplimiento de las disposiciones de la presente ley y antes de que el caso pase a los tribunales ordinarios⁵⁸⁸”. Análisis al que el Dr. Velásquez se refiere de la siguiente manera: “Es similar a lo que se plantea teóricamente en el caso del arbitraje

⁵⁸⁷ Velázquez Gardeta, Juan Manuel, “La Protección al Consumidor Online en el Derecho Internacional Privado Interamericano, Análisis sistemático de las propuestas presentadas para la CIDIP VII”, Donostia-San Sebastián, 2008, pág. 581.

⁵⁸⁸ Ley General de Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, No. 358-05, artículo 124.

La Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, en el Ordenamiento Jurídico de la República Dominicana, a partir de la Ley No. 358-05
Manuel Alfredo Rivera Peguero

tradicional, aunque, en la realidad, muchos proveedores de servicios online sólo emiten arbitrajes no obligatorios cuando, en cambio, la mayoría de los arbitrajes tradicionales son ejecutables por la justicia ordinaria en caso de que sea necesario. Esta circunstancia hace que muchos consumidores, ante el eventual incumplimiento de empresa, deban repetir su pretensión ante la justicia ordinaria con la consiguiente pérdida de tiempo y dinero.”⁵⁸⁹

En lo que respecta a la ley francesa “(...) la responsabilidad se extinguirá a los diez años de la puesta en circulación del producto que hubiese causado el daño (art. 1245-15). Y en este periodo, la acción de reparación prescribirá en un plazo de tres años tras la fecha en que el demandante hubiese tenido o debiese haber tenido conocimiento del daño, del defecto y de la identidad del productor. Quiere decir que por un producto puesto en circulación en 2010, si hay un defecto y un daño en 2015, la víctima podrá actuar hasta el 2018. Pero también, por un producto puesto en circulación en 2010, si hay un defecto y un daño en 2019, todavía en el plazo de diez años, la víctima podrá actuar hasta 2022”⁵⁹⁰.

Cuando el legislador se está refiriendo a que Pro Consumidor puede mediante la conciliación entre “los consumidores, usuarios y proveedores” está llevando al ánimo de las partes, la posibilidad de que estos puedan acordar un procedimiento abreviado “para la solución extrajudicial de sus controversias”. Esta figura no es nada nuevo en materia judicial, y Pro Consumidor, es un organismo creado por ley, en tal sentido, el legislador que

⁵⁸⁹ Velázquez Gardeta, Juan Manuel, “La Protección al Consumidor Online en el Derecho Internacional Privado Interamericano, Análisis sistemático de las propuestas presentadas para la CIDIP VII”, Donostia-San Sebastián, 2008, pág. 581.

⁵⁹⁰ Couard Julien. “Responsabilidad y derecho del consumo”, La responsabilidad por los daños causados por productos defectuosos. Aspectos de derecho francés. Congreso Responsabilidad Civil Retos y Tendencias Actuales, Santo Domingo, República Dominicana, 12 y 13 de octubre del 2017, pág.9. Verificado en fecha 4 de noviembre del 2017. Véase en <https://sites.google.com/enj.org/congresoresponsabilidadcivil/p%C3%A1gina-principal>

La Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, en el Ordenamiento Jurídico de la República Dominicana, a partir de la Ley No. 358-05
Manuel Alfredo Rivera Peguero

es quien hace las leyes, ha otorgado a Pro Consumidor la figura jurídica del arbitraje, a los fines de que éste ente regulador pueda buscar arreglos entre las partes sin necesidad de intervención judicial. Y esto así, es una de las figuras jurídicas que mayor beneficio otorga a las partes en razón de tiempo y recursos para la obtención de un fin determinado.

Hacer efectiva la garantía no satisfechas, reintegrar el precio pagado por el bien o servicio, o cambiar el bien por otro. RESUELVE 1º Declarar EXEQUIBLES las siguientes normas del Decreto-ley número 3466 de 1982: a) El artículo 1º en el párrafo que dice: “los importadores se reputan productores de los bienes que introduzcan al mercado nacional”; b) El artículo 11 en el párrafo que dice: “ante los consumidores, la responsabilidad de que trata este artículo, recae directamente en los proveedores o expendedores”; c) El artículo 27 en su totalidad; d) El artículo 29 en los párrafos que dicen: “En la parte resolutive de la providencia que decida la actuación se ordenará al productor según lo haya solicitado el reclamante, hacer efectiva la garantía no satisfechas, reintegrar el precio pagado por el bien o servicio, o cambiar el bien por otro de la misma especie, en un plazo razonable a juicio de quien emita la providencia; así mismo, se dispondrá el pago del valor demostrado por el reclamante, por concepto de los perjuicios causados. “La sentencia mediante la cual se decida la actuación sólo podrá ser favorable al expendedor o proveedor si éste demuestra que ha habido violación de los términos o condiciones de la garantía o garantías por parte del consumidor o que no ha podido dar cumplimiento a la garantía o garantías debido a fuerza mayor o caso fortuito, siempre y cuando no haya podido satisfacerla por intermedio de un tercero”⁵⁹¹. “Sin embargo, por

⁵⁹¹ Expediente número 1496 Demanda de inconstitucionalidad contra los artículos 1º, literal a) (parcialmente); 11, incisos 1º y 3º (ambos parcialmente); 26 (parcialmente); 27; 29 incisos 2º y 3º (ambos parcialmente); 36, numerales 9 y 13 (parcialmente) y 41 (parcialmente), del Decreto número 3466 de 1982. Actor: Jorge Hernán Gil Echeverri. Ponente: doctor Hernando Gómez Otálora Aprobada por Acta número 68 de diciembre 4 de 1986 Bogotá, D.E., diciembre cuatro (4) de mil novecientos ochenta y seis (1986). http://www.sic.gov.co/recursos_user/documentos/compendio/Proteccion.pdf

La Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, en el Ordenamiento Jurídico de la República Dominicana, a partir de la Ley No. 358-05
Manuel Alfredo Rivera Peguero

el mismo producto, si hay un defecto y un daño en 2021, la víctima no podrá actuar porque su acción judicial será prescrita”⁵⁹².

Basta con ver estas figuras jurídicas cuando el propio Código Civil de la República Dominicana en su artículo 2044 expresa que “La transacción es un contrato por el cual las partes terminan un pleito comenzado, o evitan uno que pueda suscitarse. Este contrato deberá hacerse por escrito”. Pero igualmente el Código de Procedimiento Penal de la República Dominicana establece en su artículo 37 que “Procede la conciliación para los hechos punibles siguientes: 3) Infracciones de acción pública a instancia privada”.

Sobre el procedimiento que tiene que desempeñar Pro Consumidor, señalaremos el recurso contencioso administrativo, interpuesto por la empresa HI-FI, S.R.L., contra del Consejo Directivo del Instituto Nacional de Protección de los Derechos del Consumidor, en procura de declarar nula la Resolución No.040-2013, emitida por el Consejo Directivo de Pro Consumidor en fecha 10 de diciembre de 2013, por entender que la administración falló “*extra petita*”, tocando aspectos de fondo, imputando faltas y sancionando a la recurrente sin darle oportunidad de controvertir las pruebas, que por cuyo recurso, el tribunal fallo de la siguiente manera: “*PRIMERO: DECLARA bueno y válido en cuanto la forma el Recurso Contencioso Administrativo interpuesto por la entidad HI-FI, S.R.L., en fecha veintitrés (23) de febrero del año dos mil quince (2015), contra del INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR (PROCONSUMIDOR). SEGUNDO: RECHAZA el Recurso Contencioso Administrativo incoado por la entidad HI-FI, S.R.L., en fecha veintitrés (23) de febrero del año dos mil quince (2015), en contra del*

⁵⁹² Couard Julien. “Responsabilidad y derecho del consumo”, La responsabilidad por los daños causados por productos defectuosos. Aspectos de derecho francés. Congreso Responsabilidad Civil Retos y Tendencias Actuales, Santo Domingo, República Dominicana, 12 y 13 de octubre del 2017, pág.9. Verificado en fecha 4 de noviembre del 2017. Véase en <https://sites.google.com/enj.org/congresoresponsabilidadcivil/p%C3%A1gina-principal>

La Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, en el Ordenamiento Jurídico de la República Dominicana, a partir de la Ley No. 358-05
Manuel Alfredo Rivera Peguero

INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR (PROCONSUMIDOR), en consecuencia confirma en todas sus partes la Resolución No.040-2013, emitida por el Consejo Directivo de Pro Consumidor en fecha 10 de diciembre de 2013, por las razones esbozadas en el cuerpo de la sentencia⁵⁹³”.

Al analizar las motivaciones que dieron lugar a dicho fallo, somos de opinión que los jueces tomaron en consideración que el instituto hizo uso de las facultades que le confiere la Ley No. 358-05 General de Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, y en procura de proteger los derechos de la consumidora-reclamante, llevando a cabo el debido proceso de ley, estableciendo que el acto administrativo que se pretende sea revocado goza de las garantías mínimas para mantener su sustento y fue emitida de conformidad con la Ley No. 358-05 General de Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, amén de que las pruebas fueron aportadas por la parte recurrente por lo que no lesionan su derecho a la defensa pues, es obvio que poseía el conocimiento de su contenido, a cuyo fallo me adhiero por entender que estuvo apegado a la norma que rige la materia.

Continuando con el mismo Código de Procedimiento Penal, el espíritu que presenta el artículo 40, se puede extrapolar al artículo 124 de la Ley No.358-05, para las conciliaciones cuando el primero expresa la “Suspensión condicional del procedimiento. En los casos en que sea previsible la aplicación de la suspensión condicional de la pena, el ministerio público, de oficio o a petición de parte, puede solicitar al juez la suspensión condicional del procedimiento en cualquier momento previo a que se ordene la apertura de juicio. El juez puede disponer la suspensión condicional del procedimiento cuando el imputado ha declarado su conformidad con la suspensión, ha admitido los hechos que se le

⁵⁹³ Sentencia No. 204-2016, de fecha 31 de mayo, año 2016. Segunda Sala, Tribunal Superior Administrativo, Santo Domingo, Distrito Nacional, Republica Dominicana.

La Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, en el Ordenamiento Jurídico de la República Dominicana, a partir de la Ley No. 358-05
Manuel Alfredo Rivera Peguero

atribuyen y ha reparado los daños causados en ocasión de la infracción, firmado un acuerdo con la víctima o prestado garantía suficiente para cumplir con esa obligación”.

Con la finalidad de facilitar al consumidor o usuario el ejercicio y protección de sus derechos e intereses, el legislador a través del procedimiento⁵⁹⁴ conciliatorio, que se desglosa del presente artículo objeto de análisis que dice “antes de agotar el procedimiento administrativo que la Dirección Ejecutiva de Pro Consumidor pueda iniciar”. Esto se refiere, a que a propósito del procedimiento conciliatorio que se esté llevando a cabo o que pueda llevar el consumidor o usuario, como consecuencia de una reclamación contra el proveedor de bienes y servicios adquiridos por éste en violación a sus derechos o intereses económicos, o hasta por el incumplimiento de una norma que haya estipulado la Dirección Ejecutiva de Pro Consumidor a favor y provecho de los intereses del consumidor o usuario, y éste, o quién sabe, hasta el mismo proveedor intente conciliar en favor de ambos intereses, será siempre mediamente un acuerdo aprobado por Pro consumidor como ente regulador y competente.

Siendo así las cosas, se impone señalar para lo que es la disposición final del presente artículo, que al momento en que el consumidor o usuario hace la presentación de su reclamación o la formal denuncia ante Pro Consumidor como ente regulador y competente, los plazos para la prescripción de las acciones que el consumidor o usuario pueda interponer contra el proveedor ante los tribunales ordinarios, quedarán suspendidos

⁵⁹⁴ Al hablar de acciones extrajudiciales nos referimos al procedimiento arbitral, denominado Sistema Arbitral del Consumo. Este es el sistema extrajudicial de resolución de conflictos entre los consumidores y usuarios y los empresarios a través del cual, sin formalidades especiales y con carácter vinculante y ejecutivo para ambas partes, se resuelven las reclamaciones de los consumidores y usuarios. Fortuny Legal, Monografía Derecho Consumo (III): "Procedimientos judiciales y extrajudiciales de protección de los consumidores y usuarios" 2 de febrero del 2015. Véase en:

<https://www.fortunylegal.com/blog/monografia-derecho-consumo-iii-procedimientos-judiciales-y-ext.html>

La Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, en el Ordenamiento Jurídico de la República Dominicana, a partir de la Ley No. 358-05
Manuel Alfredo Rivera Peguero

durante el tiempo del proceso conciliatorio, a los fines de “evidenciarse el incumplimiento de las disposiciones de la presente ley y antes de que el caso pase a los tribunales ordinarios”. “Por la jurisprudencia, una simple posibilidad de vínculo fundada sobre la verosimilitud de la relación entre el defecto y el daño, es suficiente para establecer la responsabilidad del productor”⁵⁹⁵.

Pero de igual modo, con la fase del procedimiento de conciliación⁵⁹⁶ en la que se encuentren consumidor o usuario y proveedor, este último no puede en modo alguno de manera unilateral entorpecer el cumplimiento de sus obligaciones hasta tanto concluya el procedimiento. En buen dominicano esto quiere decir, que el proveedor como ya está sometido a un proceso conciliatorio por violación a los derechos y la protección de los intereses del consumidor o usuario, le es indiferente continuar cometiendo la infracción contra nuevos consumidores o usuarios, a sabiendas de que está mal, pero como ya está sometido, de que le valdría hacer la cosas bien.

⁵⁹⁵ Couard Julien. “Responsabilidad y derecho del consumo”, La responsabilidad por los daños causados por productos defectuosos. Aspectos de derecho francés. Congreso Responsabilidad Civil Retos y Tendencias Actuales, Santo Domingo, República Dominicana, 12 y 13 de octubre del 2017, pág.10. Verificado en fecha 4 de noviembre del 2017. Véase en <https://sites.google.com/enj.org/congresoresponsabilidadcivil/p%C3%A1gina-principal>

⁵⁹⁶ Del mismo modo que la ley ofrece una serie de medidas de garantía y de protección a consumidores y usuarios en materia de contratación a través del Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la defensa de los consumidores y usuarios, también en la misma normativa se dispone de los procedimientos judiciales y extrajudiciales que los mismos pueden ejercer ante situaciones o cláusulas del propio contrato consideradas como abusivas. Fortuny Legal, Monografía Derecho Consumo (III): "Procedimientos judiciales y extrajudiciales de protección de los consumidores y usuarios" 2 de febrero del 2015. Véase en:

<https://www.fortunylegal.com/blog/monografia-derecho-consumo-iii-procedimientos-judiciales-y-ext.html>

La Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, en el Ordenamiento Jurídico de la República Dominicana, a partir de la Ley No. 358-05
Manuel Alfredo Rivera Peguero

Siendo criterio constante del Dr. Velázquez, en su tesis doctoral, éste se mantiene exponiendo con respecto al arbitraje, que “Así previamente, estaría la validez del acuerdo arbitral, cuestión especialmente polémica en los casos de contratos de adhesión (la gran mayoría de los que se perfeccionan por Internet) y ya ampliamente tratada. Además, las exigencias de garantía técnicas que afectan a la confidencialidad y, en definitiva, a la confianza en el proceso deben ser mayores en los casos de arbitraje obligatorio, ya que el consumidor no tiene otro cauce de resarcimiento y el laudo va a ser ejecutable en los tribunales ordinarios. En esta misma línea, una cláusula arbitral deberá ser más estrictamente revisada para decidir si tiene la consideración de abusiva en los casos en que el resultado final obligue a las partes. Por último, el reconocimiento de un laudo obligatorio emitido online por los tribunales de otro Estado puede resultar más complicado y menos mecánico que otro fruto de un arbitraje tradicional. Hay que tener en cuenta que la evidencia de que los consentimientos, las pruebas y otros documentos fueron remitidos en condiciones que garanticen su autenticidad depende de la fiabilidad de los medios técnicos utilizados. De la misma manera, será necesario verificar que las comunicaciones llegaron a destinatario (especialmente en el caso del consumidor, menos habituado a este tipo de procesos) y que todas las comunicaciones se produjeron con un margen de tiempo necesario para que no existiera indefensión.

En este sentido, las reformas impulsadas por UNCITRAL (Recomendación de 17 de julio de 2006 que es una consecuencia de las Leyes Modelos aprobadas en ese foro sobre Arbitraje Comercial Internacional y sus posteriores reformas -art. 7-, sobre Comercio Electrónico y sobre Firmas Electrónicas y Utilización de Comunicaciones Electrónicas en los Contratos Internacionales) en la línea de flexibilizar los requisitos formales del acuerdo arbitral y adaptarlo al marco del comercio electrónico y -más concretamente- eliminar el

requisito de que venga redactado por escrito, supondrán, sin duda, un impulso al arbitraje online de carácter obligatorio.”⁵⁹⁷

4.5 Competencias

A los fines de un consumidor o usuario incoar una acción judicial ante Pro Consumidor por la violación a sus derechos, y éste decida irse por la vía penal, será a través de los juzgados de paz de acuerdo al artículo 132⁵⁹⁸, ya que el espíritu del legislador precisa que este tribunal podrá ser apoderado tanto por el consumidor o usuario perjudicado, el Ministerio Público o la misma Dirección Ejecutiva de Pro Consumidor, actuando de oficio. Para el caso en que se trate de denuncias contra proveedores y productos que estén regidos por leyes sectoriales se impondrá el artículo 135.⁵⁹⁹

En síntesis, el párrafo I del artículo 132 objeto de análisis, lo que busca es establecer que la jurisdicción civil puede ser apoderada por el consumidor o usuario, siempre y

⁵⁹⁷ Velázquez Gardeta, Juan Manuel, “La Protección al Consumidor Online en el Derecho Internacional Privado Interamericano, Análisis sistemático de las propuestas presentadas para la CIDIP VII”, Donostia-San Sebastián, 2008, págs. 581-583.

⁵⁹⁸ “Los juzgados de paz serán competentes para conocer de las infracciones a la presente ley. Las sentencias que decidan sobre infracciones leves no serán susceptibles de apelación. Párrafo I. La acción civil en reparación de daños y perjuicios podrá ser solicitada accesoriamente a la acción pública. Párrafo II. En los casos en que las infracciones a la presente ley, sólo impliquen un perjuicio contra el patrimonio del consumidor o usuario y que a este sólo le interese la reparación civil de los daños y perjuicios causados, podrá acudir por ante los tribunales competentes en materia civil, siguiendo el procedimiento previsto en el Código de Procedimiento Civil dominicano, para reclamar sus pretensiones civiles”.

⁵⁹⁹ Cuando se trate de casos que sean de materia de leyes sectoriales, el consumidor o usuario reclamará sus derechos con apego a los procedimientos establecidos en dichas leyes y sus reglamentos. En caso de contradicción entre las disposiciones de la presente ley con las disposiciones contenidas en las leyes sectoriales y sus reglamentos, aplicará la disposición que resulte más favorable al consumidor. En caso de duda, prevalecerán las disposiciones de esta ley”.

La Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, en el Ordenamiento Jurídico de la República Dominicana, a partir de la Ley No. 358-05
Manuel Alfredo Rivera Peguero

cuando se procure una indemnización o reparación del daño ocasionado. Tal y como dictamina el derecho común toda persona, en este caso consumidor o usuario que haya sido víctima de un daño o perjuicio causado a su patrimonio o persona y que sea el resultado de un vicio, defecto, insuficiencia o instrucciones incompletas relativas al uso de un producto o servicio contratado, obligará al proveedor, importador, distribuidor, comerciante, y toda aquella persona que haya intervenido en el proceso de comercialización del mismo, a indemnizar y reparar el daño ocasionado. Es importante recalcar la solidaridad en la responsabilidad civil que plantea el artículo 102 de la presente ley con respecto a las actuaciones de todos los miembros de la cadena de comercialización del producto o servicio.

Por otro lado, en relación a las acciones penales, la ley no tipifica ningún delito o crimen en su contenido. A pesar de esto, la norma deja abierta las puertas al consumidor o usuario para que en el caso de que una de las infracciones planteadas en el artículo 107 de la misma ley objeto de estudio que categoriza las violaciones, produzca un tipo penal preestablecido por otra norma, incluso pueda también perseguir por esta vía al infractor. En consecuencia, las infracciones por la cual Pro Consumidor apodera un juzgado de paz, posteriormente se convierten en contravenciones, ósea una especie de delito, que será juzgado siguiendo el procedimiento penal establecido, esto es, el Código Procesal Penal dominicano.

Y esto es así, ya que los juzgados de paz tienen competencia para conocer cuestiones civiles y penales, no administrativas. Siendo las cuestiones administrativas de la competencia exclusiva del Tribunal Superior Administrativo, que conoce los recursos contenciosos-administrativos que se interponen contra resoluciones o actos administrativos emitidos por la Dirección Ejecutiva de Pro Consumidor, y cualquier otro ente jurídico del Estado, por oposición a lo planteado en el artículo 135, para el caso de las leyes sectoriales,

La Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, en el Ordenamiento Jurídico de la República Dominicana, a partir de la Ley No. 358-05
Manuel Alfredo Rivera Peguero

como lo fue el caso de “los contratos de adhesión y las Superintendencias de Bancos y Seguros, así como también del sector de telecomunicaciones, que como organismos rectores atendían que tenía todo el derecho de control y potestad para delimitar de los términos inscritos en los contratos de adhesión sin que Pro Consumidor tuviera que intervenir en el proceso; pero esto sería una franco violación a los derechos del consumidor y una contradicción de lo que establece la Ley No. 358-05, finalmente se llegó a un consenso y cada sector permitió la entrega de los contratos de adhesión para la revisión y aprobación ante esta entidad”⁶⁰⁰ .

Otra de las distintas medidas, demandas o recursos que conoce la Presidencia del TSA, es la solicitud de adopción de medidas cautelares, en este caso la sociedad comercial, Envasadora Campo Lindo Gas, interpone una solicitud de medida, tendente a la suspensión de la ejecución de la Resolución No. 129-2012, de fecha 18 del mes de julio del año dos mil doce (2012), dictada por el Instituto Nacional de Protección de los Derechos del Consumidor, mediante la cual se condena a la recurrente al pago de una multa, por haber sido interpuesta de conformidad con la Ley No. 13-07, del 05 de febrero del 2007, ya que al examinar los medidores metrológicos de GLP, se encontraban muy por debajo del rango tolerado, por lo que se procedió a su cierre y así evitar la venta de gas al público en procura de salvaguardar los derechos de los consumidores. Por cuya solicitud la Presidencia del TSA fallo de la siguiente manera: “*PRIMERO: DECLARA buena y válida, en cuanto a la forma, la presente solicitud de adopción de medida cautelar interpuesta por la entidad ENVASADORA CAMPO LINDO GAS, en fecha en fecha 31 de agosto del año dos mil doce (2012).SEGUNDO: RECHAZA en cuanto al fondo la solicitud de adopción de medida cautelar interpuesta por la entidad ENVASADORA CAMPO LINDO GAS, tendente a la suspensión de la Resolución No. 129-2012, de fecha 18 de julio del año 2012, rendida por*

⁶⁰⁰ Atlas Iberoamericano de Protección al Consumidor. Véase en <http://causacomun.com/wp-content/uploads/2013/05/Rep%C3%BAblica-Dominicana.pdf>

La Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, en el Ordenamiento Jurídico de la República Dominicana, a partir de la Ley No. 358-05
Manuel Alfredo Rivera Peguero

*el Instituto Nacional de Protección de los Derechos del Consumidor, (Pro-consumidor)*⁶⁰¹”.

Al analizar los fundamentos de la sentencia vemos que la presidencia del tribunal rechazó la medida cautelar, bajo el alegato de que no se encuentran configurados los motivos por los cuales se pudiera acordar la solicitud de medida cautelar, invocando que debe existir un riesgo, que las pretensiones principales parezcan en principio fundadas o que tengan apariencia de buen derecho así como que no perturbe gravemente el interés público y de terceros que sean parte en el proceso. A mi juicio estimo que el rechazo de la solicitud estuvo bien fundado en derecho, pues el solicitante obvio establecer y probar la urgencia, el riesgo y la apariencia de buen derecho, lo que es un requisito obligatorio para este tipo de solicitud.

A tales fines el legislador ha previsto para la competencia que “En cada Municipio habrá por lo menos, un juzgado de paz, servido por un juez de paz”⁶⁰². En este párrafo, cabe destacar que el legislador si ha empleado correctamente el término de “por lo menos”, porque para el caso de los juzgados de paz, se establecerá por la cantidad necesaria de habitante que el municipio demande, habiendo por lo “menos uno” con carácter de obligatoriedad. Aclaración esta que se realiza a los fines de mantener la coherencia con el término usado por el legislador de “por lo menos” en repuesta a los antes artículos analizados donde el legislador ha empleado de forma incorrecta del término ya mencionado.

⁶⁰¹ Sentencia No. 25-2013, de fecha 22 de febrero, año 2013. Presidencia del Tribunal Superior Administrativo, Santo Domingo, Distrito Nacional, Republica Dominicana.

⁶⁰² Ley No. 821. De Organización Judicial, en su Capítulo VII.

La Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, en el Ordenamiento Jurídico de la República Dominicana, a partir de la Ley No. 358-05
Manuel Alfredo Rivera Peguero

En conclusión el espíritu del legislador en el artículo 132, lo que quiere expresar es, que luego de que Pro Consumidor, dada su potestad sancionadora, interponga directamente mediante resolución de la Dirección Ejecutiva, la sanción correspondiente a un proveedor como consecuencia de una la infracción cometida, es que entra la competencia del juzgado de paz, para conocer como un tercero imparcial a través de un juicio público, oral y contradictorio, como lo establece la Constitución de la República Dominicana, los argumentos y pruebas de las partes. Decisión o fallo éste, donde el juez, ordenara la confirmación de la sanción, la confiscación, el decomiso, o cualquier otra medida pertinente, en tal sentido, Pro Consumidor interpone la sanción, pero la sentencia es que ordena su ejecución.

Es decir, que la Ley No. 358-05, ha previsto que luego del proceso administrativo llevado a cabo por Pro Consumidor, para el caso en que se levante acta de no acuerdo entre las partes en conflicto, el ministerio público especializado en Pro Consumidor, procederá a elaborar el expediente del caso, a los fines de apoderar al juzgados de paz, competente según la jurisdicción del hecho. Siendo el juzgado de paz el tribunal por excelencia de mayor contacto para los problemas sociales, pasa a tener la categoría de la primera instancia con competencia para conocer la presente ley en daños y perjuicios por el monte que solicite el demandante consumidor o usuario, así como también para conocer sobre el pago de una multa indemnizatoria al demandado, en favor del Estado por la cantidad de salarios públicos que la infracción indique.

Es importante destacar que solo un (1) fiscal ha sido designado en Pro Consumidor⁶⁰³, y fue a partir del año 2009 hasta noviembre del 2012, cuando se decidió implementar el modelo de gestión de fiscalías, y eliminar todas las fiscalías especializadas,

⁶⁰³ Comunicación No. CJ-E 455-2014, de fecha 28 de noviembre del 2014, de Pro Consumidor.

La Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, en el Ordenamiento Jurídico de
la República Dominicana, a partir de la Ley No. 358-05
Manuel Alfredo Rivera Peguero

a excepción de la fiscalía de medio ambiente por haberse instituido en virtud del mandato expreso de la Ley No. 64-00 General sobre Medio Ambiente y Recursos Naturales. Mandato este, que el legislador no contempló en la Ley No. 358-05. En tal sentido, a raíz de la eliminación de las fiscalías especializadas, por decisión⁶⁰⁴ del Procurador General de la República, se envió al Ministerio Público, Stormy Soto, adscrito al departamento de litigación inicial de la Fiscalía del Distrito Nacional, a que brindara servicios adjuntos a sus funciones un día a la semana en Pro Consumidor, y contribuyera con solucionar las cuestiones de urgencia de la institución que requieran la presencia del Ministerio Público.

Se impone mencionar, que a propósito de las medidas de urgencia que Pro Consumidor pudiese ejecutar como lo es, entre otras, para el caso de los allanamientos de apremio según el caso que lo amerite conforme a lo establecido en el artículo 119⁶⁰⁵ de la referida ley, también como otros organismos estatales acuden ante el juez de la instrucción para los casos jurisdiccionales, del mismo modo Pro Consumidor en virtud de la Ley 358-05, que otorga competencia ante los juzgados de paz, podrá hacerse de cualquier orden judicial según el caso, por parte de parte del juez de paz ya que ha sido autorizado judicialmente “PRIMERO: Habilita a todos los jueces de paz para actuar como jueces de la instrucción y ejercer las funciones de éstos, en lo relativo a los actos de carácter delictuoso

⁶⁰⁴ Comunicación de fecha 10 de diciembre del 2014, del Ministerio Público, Procuraduría Fiscal del Distrito Nacional, emitida por Lic. Stormy Soto.

⁶⁰⁵ Artículo 119. La Dirección Ejecutiva de Pro Consumidor podrá tener acceso a los libros y demás documentos profesionales o comerciales relacionados con la provisión de productos o prestación de servicios, hacer copias o extractos de los mismos, pedir a las dependencias del presunto o presuntos responsables las explicaciones verbales correspondientes, acceder incluso por allanamiento, a los locales, terrenos y medios de transporte del o los denunciados. En este último caso la autorización de la Dirección Ejecutiva de Pro Consumidor deberá ser motivada por el riesgo razonable de que las pruebas pueden ser destruidas, ocultadas o distraídas. Para ello contará con el auxilio de la fuerza pública, la que será concedida sin más trámite.

atribuidos a la competencia de los juzgados de paz por el artículo 75, numerales 2, 3 y 6 del Código Procesal Penal, a los cuales es aplicable el procedimiento penal ordinario”⁶⁰⁶.

4.6 Análisis comparado con el derecho de protección de la Unión Europea (UE)⁶⁰⁷, y la legislación Dominicana⁶⁰⁸, sus diferencias jurídicas, infracciones, sanciones y órganos de protección

La legislación dominicana en materia de derechos del consumidor, se encuentra contenida en la Ley No. 358-05, Ley General de Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario. En este sentido, vemos que mediante esta norma se 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 establecer y reglamentar las políticas, normas y procedimientos necesarios para la aplicación adecuada de la ley y sus reglamentos⁶⁰⁹. Pro-Consumidor está integrado por un Consejo Directivo y una Dirección Ejecutiva⁶¹⁰, esta última, entre sus funciones se encuentran la de vigilar y ejecutar las medidas y planes tendentes a la protección de los consumidores y usuarios en RD, realizar

⁶⁰⁶ Resolución No. 295-05 de la Suprema Corte de Justicia de la Republica Dominicana, en fecha seis (6) del mes de abril del año dos mil cinco (2005).

⁶⁰⁷ Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias. Véase en: <https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2007-20555>

⁶⁰⁸ Ley General de Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario No. 358-05, del 9 de septiembre del año 2005.

⁶⁰⁹ Artículo 5 de la Ley General de Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario No. 358-05, del 9 de septiembre del año 2005.

⁶¹⁰ Artículo 6 de la Ley General de Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario No. 358-05, del 9 de septiembre del año 2005.

La Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, en el Ordenamiento Jurídico de la República Dominicana, a partir de la Ley No. 358-05
Manuel Alfredo Rivera Peguero

las investigaciones requeridas sobre pesos, calidad y medida de los bienes y servicios, ejercer la representación legal de Pro Consumidor, someter a los infractores ante las instancias judiciales competentes, asesorar al ministerio público cuando este lo requiera⁶¹¹.

Siendo esto último desde nuestro punto de vista, un enfoque erróneo del legislador dominicano el de atribuir a la Dirección Ejecutiva de Pro Consumidor a través del artículo 19 en su literal g, la función de “asistir y asesorar al Ministerio Público de las mismas cuando este lo requiera”, ya que el Ministerio Público, es quien dirige la investigación y practica u ordena practicar las diligencias pertinentes y útiles para determinar la ocurrencia del hecho punible y su responsable⁶¹². En tal sentido, es una función que a nuestro entender es contradictoria con la propia legislación dominicana, ya que el Ministerio Público, como representante de la sociedad y motor de la acción pública tenga que ser asesorado para el cumplimiento de las funciones que la ley le atribuye.

Por su parte, el Director Ejecutivo de Pro Consumidor, protege de forma efectiva el interés de los consumidores, desarrollando servicios de inspección y supervisión, entre otras cosas. De igual modo tiene a su cargo la competencia para iniciar, de oficio o a denuncia de parte la investigación de infracciones a la presente ley, así como de la aplicación de sanciones administrativas cuando correspondan⁶¹³. En cuanto a la competencia para conocer de las infracciones a la presente ley, que no sean de origen

⁶¹¹ Artículo 19 de la Ley General de Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario No. 358-05, del 9 de septiembre del año 2005.

⁶¹² Ley No. 10-15 del 2015, así como la propia Ley No. 78-03, que aprueba el Estatuto del Ministerio Público.

⁶¹³ Artículo 117 de la Ley General de Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario No. 358-05, del 9 de septiembre del año 2005.

La Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, en el Ordenamiento Jurídico de la República Dominicana, a partir de la Ley No. 358-05
Manuel Alfredo Rivera Peguero

administrativos, serán competentes los juzgados de paz⁶¹⁴, en cuanto a lo que se refiere a la reparación civil en daños y perjuicios, serán competentes los tribunales civiles (se refiere a los tribunales de derecho común u ordinarios).

Así mismo podemos ver, que en España, la ley dentro de sus facultades tenía las siguientes competencias: Información a los consumidores, y alertas de consumo no alimentarias, gestión en colaboración con las comunidades autónomas del Sistema Arbitral de Consumo, acciones jurídicas para la defensa de los derechos colectivos de consumidores y usuarios a través de la Abogacía del Estado⁶¹⁵. El registro de asociaciones de consumidores y usuarios, etc. En la actualidad, este órgano fue refundido con la Agencia Española de Seguridad Alimentaria y Nutrición en un nuevo organismo autónomo denominado Agencia Española de Consumo, Seguridad Alimentaria y Nutrición, integra y desempeña en el marco competencial de la administración general del Estado las funciones relacionadas con la promoción y el fomento de los derechos de los consumidores y usuarios en bienes y servicios, así como la seguridad alimentaria y la nutrición saludable. Es un organismo autónomo, adscrito al Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad a través de la Secretaría General de Sanidad y Consumo y es el resultado de la fusión entre el Instituto Nacional del Consumo y la Agencia Española de Seguridad Alimentaria y Nutrición⁶¹⁶.

⁶¹⁴ Artículo 132 de la Ley General de Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario No. 358-05, del 9 de septiembre del año 2005.

⁶¹⁵ Ley General para Defensa de los Consumidores y Usuarios (UE), vemos que se encuentra establecido en el artículo 36, el Instituto Nacional del Consumo.

⁶¹⁶ La Agencia Española de Consumo, Seguridad Alimentaria y Nutrición, Aecosan, integra y desempeña en el marco competencial de la administración general del estado las funciones relacionadas con la promoción y el fomento de los derechos de los consumidores y usuarios en bienes y servicios, así como la seguridad alimentaria y la nutrición saludable. Es un organismo autónomo, adscrito al Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad a través de la Secretaría General de Sanidad y Consumo y es el resultado de la fusión

La Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, en el Ordenamiento Jurídico de la República Dominicana, a partir de la Ley No. 358-05
Manuel Alfredo Rivera Peguero

“En España, la legislación de consumidores y usuarios se basa en el artículo 51 de la Constitución española, según el cual los poderes públicos garantizarán la defensa de los consumidores y usuarios, protegiendo, mediante procedimientos eficaces, la seguridad, la salud y los legítimos intereses económicos de los mismos. Asimismo establece que promoverán su información y educación, fomentarán sus organizaciones y las oirán en las cuestiones que puedan afectarles”⁶¹⁷.

Como puede observarse, en ambas legislaciones se establecen órganos Estatales de defensa a los derechos de los consumidores y usuarios, con la excepción de que en la legislación española los aglutina con una misma política de dirección y objetivos comunes. A diferencia de la legislación dominicana, donde los organismos rectores de velar por la protección de los derechos del consumidor o usuario, están dispersos en las distintas instituciones donde funcionan, y actúan de forma independiente, con políticas y objetivos distintos, al extremo de que cada uno de esos órganos sectoriales⁶¹⁸ tiene su reglamento con carácter deliberativo. Siendo este hecho, una contradicción de la propia Ley No. 358-05, Ley General de Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, cuando así lo expresa de forma dubitativa en su artículo 135⁶¹⁹.

entre el Instituto Nacional del Consumo y la Agencia Española de Seguridad Alimentaria y Nutrición. Véase en http://www.aecosan.msssi.gob.es/AECOSAN/web/agencia/seccion/sobre_aecosan.htm

⁶¹⁷ Véase en https://es.wikipedia.org/wiki/Legislaci%C3%B3n_esp%C3%A1nola_de_consumidores_y_usuarios

⁶¹⁸ Ver artículo 135 de la Ley General de Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario No. 358-05, del 9 de septiembre del año 2005.

⁶¹⁹ Cuando se trate de casos que sean materia de leyes sectoriales, el consumidor o usuario reclamará sus derechos con apego a los procedimientos establecidos en dichas leyes y sus reglamentos. En caso de contradicción entre las disposiciones de la presente ley con las disposiciones contenidas en las leyes sectoriales y sus reglamentos, se aplicará la disposición que resulte más favorable al consumidor. En caso de duda, prevalecerán las disposiciones de la presente ley.

La Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, en el Ordenamiento Jurídico de la República Dominicana, a partir de la Ley No. 358-05
Manuel Alfredo Rivera Peguero

Situación ésta la antes descrita, que abre una brecha a los proveedores de bienes y servicios para poner en dudas la potestad sancionadora de Pro Consumidor. Dado que el propio Estado, incurre en un desorden de competencias cuando ha otorgado funciones a otras entidades que la propia Ley No.358-05, le ha conferido a Pro Consumidor. Entidades éstas a las que hacemos referencia con la misma competencia y rol que crea a Pro Consumidor, tales como la Oficina de Protección al Consumidor de Electricidad (PROTECOM), el Instituto Nacional de las Telecomunicaciones (INDOTEL), la Superintendencia de Bancos, que tiene el llamado departamento de (PROUSUARIO), y la Superintendencia de Salud y Riesgos Laborales (SISALRIL).

En ese mismo orden la legislación dominicana, solo enuncia en el artículo 94, a las asociaciones de consumidores o usuarios, pero no así la existencia de un órgano rector estatal que las agrupe como existe en la legislación española⁶²⁰. Aunque por su parte el Reglamento No. 236-08 para la aplicación de la Ley No. 358-05, Ley General de Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, establece para el caso de las asociaciones no gubernamentales como entidades sin fines de lucro, que solo deben de estar registradas en Pro Consumidor para ejercer como órganos colectivos de defensa. En definitiva, en la legislación dominicana existe un escaso número de órganos dispuestos para la colaboración, defensa e información de los derechos de los consumidores o usuarios, pues solo existen los estamentos establecidos por el Estado.

⁶²⁰ La Comisión Interministerial de Consumo, directamente adscrita al Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad, tiene por objeto instrumentar la efectiva colaboración entre los distintos Departamentos ministeriales para el desarrollo de la iniciativa estratégica del Gobierno en materia de consumo, con el fin de fomentar un consumo responsable por parte de los consumidores y usuarios, entendiendo por tal, un consumo saludable, seguro, solidario y sostenible, en línea con el Plan de economía sostenible del Gobierno de España. Véase en:

http://www.aecosan.mssi.gob.es/AECOSAN/web/agencia/seccion/cooperacion_institucional.htm

La Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, en el Ordenamiento Jurídico de la República Dominicana, a partir de la Ley No. 358-05
Manuel Alfredo Rivera Peguero

Mientras que en la legislación española vemos un amplio número de órganos que colaboran de manera directa frente a los intereses y derechos de los consumidores y usuarios, tales como, el Registro Estatal de Asociaciones de Consumidores y Usuarios, el Consejo de Consumidores y Usuarios, el cual es el órgano nacional de consulta y representación institucional de los consumidores y usuarios, a través de sus organizaciones. Este integra a las asociaciones de consumidores. También existe la Conferencia Sectorial de Consumo, la cual sirve de enlace entre las comunidades autónomas y la Administración General del Estado en materia de consumo, entre otras funciones. Vemos la existencia de los órganos de cooperación institucional en materia de formación para fomentar la educación en materia de consumo y el órgano de cooperación institucional en materia de control de calidad. Dichos órganos laboran de manera conjunta y con políticas dirigidas en una dirección específica para la realización de campañas o actuaciones programadas de control de mercado.

Hemos visto como la legislación española abundan los órganos de cooperación⁶²¹ y administración, que laboran en pro de los derechos e intereses de los consumidores o usuarios. En lo que respecta al ámbito de los derechos básicos de los consumidores o usuarios, observamos que la legislación dominicana señala en su artículo 33, la protección a la vida, la salud y seguridad física en el consumo y el uso de bienes y servicios, mientras que en la legislación española, vemos que entre los derechos básicos solo se consagra la

⁶²¹ Centro de Información y Documentación de Consumo (CIDOC) que se encarga de elaborar y difundir información a los consumidores, y a las organizaciones y administraciones que se ocupan de las defensas de sus derechos, a través de sus bases de datos de Legislación, Jurisprudencia, Monografías y Artículos de revistas. También incluye un directorio de organizaciones de Consumo españolas y extranjeras, cuya búsqueda puede realizarse tanto por campos como mediante la navegación por mapas. Véase en: http://www.aecosan.mssi.gob.es/AECOSAN/web/consumo/seccion/legislacion_documentacion.htm

La Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, en el Ordenamiento Jurídico de la República Dominicana, a partir de la Ley No. 358-05
Manuel Alfredo Rivera Peguero

protección contra los riesgos que puedan afectar la salud o seguridad⁶²² de los consumidores y usuarios, en este caso no se toma en cuenta la vida, como un principio que está establecido en la legislación dominicana, la cual tiene preeminencia sobre los demás derechos y condiciones, dígame, salud y seguridad física, estas últimas, aunque están ligadas íntimamente a la vida⁶²³, no se expresa que esté asegurada como derecho fundamental de modo expreso y claro, como ocurre con la legislación dominicana.

También existe el derecho a la protección de sus legítimos intereses económicos y sociales, protección contra las prácticas abusivas y desleales, indemnizaciones de los daños y reparación a los perjuicios sufridos, información, no discriminación. Mientras que en la legislación dominicana, además de consagrar protección a los derechos antes enunciados, se amplía la protección al derecho de información de modo más eficaz pues se enuncian los medios mediante los cuales el consumidor y usuario debe recibir la información, a saber mediante mensajes de datos, internet, servicios de mensajería, promoción o cualquier otro medio análogo.

⁶²² Capítulo III, Protección de la Salud y Seguridad, artículo 11, Deber general de seguridad. 1. Los bienes o servicios puestos en el mercado deben ser seguros. 2. Se consideran seguros los bienes o servicios que, en condiciones de uso normales o razonablemente previsibles, incluida su duración, no presenten riesgo alguno para la salud o seguridad de las personas, o únicamente los riesgos mínimos compatibles con el uso del bien o servicio y considerados admisibles dentro de un nivel elevado de protección de la salud y seguridad de las personas. Véase en: Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias. Véase en: <https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2007-20555>

⁶²³ De los Derechos del Consumidor. Artículo 33. Enumeración. Sin perjuicio de los derechos del consumidor conferidos en disposiciones legales y reglamentarias vigentes y en el derecho común, se reconocen como derechos fundamentales del consumidor o usuario: a) La protección a la vida, la salud y seguridad física en el consumo o uso de bienes y servicios. Ver la: Ley General de Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario No. 358-05, del 9 de septiembre del año 2005.

La Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, en el Ordenamiento Jurídico de la República Dominicana, a partir de la Ley No. 358-05
Manuel Alfredo Rivera Peguero

En otro orden, se impone hacer una comparación con las infracciones, su categorización y el régimen punitivo administrativo, ya que éste, es el que asegurara la efectividad del ordenamiento jurídico para organizar la convivencia de los ciudadanos de un modo pacífico. Para ello, deberá arbitrar los mecanismos necesarios para asegurar y garantizar su cumplimiento, y esto lo lleva a cabo por medio de las sanciones, haciéndose entre una y otra ley, una diferencia notable entre lo que es la infracción y la sanción. “Conforme con tal criterio, la infracción en materia de consumo se puede definir como aquella conducta de acción u omisión que sea contraria al ordenamiento, que lesiones o ponga en peligro un bien protegido jurídicamente, sea intencionalmente o no intencionalmente”⁶²⁴.

En nuestra legislación se observa que el legislador calificó las infracciones como leves, graves y muy graves atendiendo a los criterios de riesgos, cuantía, intención, gravedad de la alteración social, generalización de la infracción y la reincidencia, categorizándolas dentro de cada uno de estos renglones. De igual modo categorizo las sanciones, tales como multas y medidas cautelares, atendiendo a su gravedad y según el renglón en el que se encuentre enmarcada la violación.

En la ley española, no obstante ser una ley sumamente amplia, el legislador solo se limita a enumerar cuales son las acciones, omisiones, conductas que pueden generar y constituir una infracción, estableciendo el grado de lesividad solo como graves y muy graves. Pero en cuanto a la sanción, el legislador español categoriza en la referida ley, las sanciones a aplicar ante la ocurrencia de una infracción, estableciéndolas como leves, graves y muy graves, fijándoles a cada una de estas categorías rangos monetarios, a saber

⁶²⁴ Hernández, José Stanly, “El Sistema de Obligación de Garantía de los Bienes de Consumo en la República Dominicana, una Visión General de la Ley General de Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario”, PUCMM, MDS 07-007, Santiago de los Caballeros, 2007, pág. 43.

La Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, en el Ordenamiento Jurídico de la República Dominicana, a partir de la Ley No. 358-05
Manuel Alfredo Rivera Peguero

multas y en otro orden sanciones accesorias. Las sanciones pueden llevarse a ejecución mediante el procedimiento de apremio⁶²⁵.

Respecto al procedimiento de apremio, comparto el criterio que rige en la legislación española, que no es más que una manifestación del poder de auto tutela de la Administración Pública, que consiste en la potestad que tiene la administración de ejecutar las deudas existentes contra ella, sin necesidad de acudir a los tribunales de justicia, pudiendo incluso llegar al empleo de la coacción en caso de resistencia de los deudores⁶²⁶. Este procedimiento se lleva a efecto, una vez dictado un acto administrativo que establezca una obligación personal frente al incumplimiento por parte de la persona obligada, la administración puede tomar diversas medidas: ejecución subsidiaria, multa coercitiva, compulsión sobre las personas, y la más general y utilizada: el apremio sobre el patrimonio.

En la República Dominicana, no existe el procedimiento de apremio por vía administrativa, sino en sede judicial, ya que después de haber sido impuesta una multa coercitiva y la misma se incumple, solo los tribunales tienen la competencia para imponerla. Como puede verse, en nuestro país nos debemos auxiliar de los tribunales para

⁶²⁵ 1. Ante situaciones de riesgo para la salud y seguridad de los consumidores y usuarios, las Administraciones públicas competentes podrán adoptar las medidas que resulten necesarias y proporcionadas para la desaparición del riesgo, incluida la intervención directa sobre las cosas y la compulsión directa sobre las personas. En estos supuestos, todos los gastos que se generen serán a cargo de quien con su conducta los hubiera originado, con independencia de las sanciones que, en su caso, puedan imponerse. La exacción de tales gastos y sanciones podrá llevarse a cabo por el procedimiento administrativo de apremio. Véase en: El Artículo 15. Actuaciones administrativas. Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias. Véase en: <https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2007-20555>

⁶²⁶ https://es.wikipedia.org/wiki/Procedimiento_de_apremio

La Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, en el Ordenamiento Jurídico de
la República Dominicana, a partir de la Ley No. 358-05
Manuel Alfredo Rivera Peguero

hacer efectiva la sanción, si esta es incumplida, es decir, la potestad de sancionar por vía administrativa queda relegado a los tribunales del orden judicial. Entiendo que esto es muestra de una debilidad⁶²⁷ en nuestro ordenamiento jurídico ya que la potestad sancionadora de la Administración Pública deja de ser efectiva y expedita ante la judicialización de los procesos, convirtiéndolo en largos, tediosos y generadores de gastos y costas, es por tales razones que la persistencia y crecimiento de un poder punitivo en manos de la administración, teniendo por objeto el asegurar una intervención oportuna y eficaz de los órganos del Estado mediante la administración frente a los riesgos y peligros que conlleva una sociedad más compleja y con una capacidad de obrar.

⁶²⁷ Jorge Prats, Eduardo, "Pro Consumidor no tiene potestad sancionadora", 30 de mayo, 2014. Véase en: <http://hoy.com.do/pro-consumidor-no-tiene-potestad-sancionadora/>

V. Conclusiones Capítulo II

1. En esta segunda parte, hemos enfocado de manera específica un análisis de los artículos que en nuestra opinión representan mayores controversias dentro de la Ley No.358-05, los cuales están, desde nuestro punto de vista, consagrados como derechos fundamentales del consumidor o usuario. Y esto así, porque es criterio de quien suscribe que los artículos a desarrollar son parte esencial del contenido que el legislador ha querido establecer en la presente ley, no obstante algunas contrariedades que la misma presenta entre otras que serán analizadas más adelante, por lo que a modo de ejemplo se puede observar en el artículo 34, párrafo II, cuando el propio legislador establece: “deberán llevar por lo menos, en español, en forma visible...”; por oposición a lo establecido en el artículo 85 “fáciles de leer por el consumidor, la información en idioma español respecto a las características de los bienes y servicios”.

Igualmente se ha establecido en el análisis de esta segunda parte, un estudio comparativo de manera sucinta entre los artículos que mayor contradicción pudieran presentar la legislación europea versus la legislación dominicana, donde se ha puesto de relieve los señalamientos y diferencias existentes entre ambas legislaciones. Pudiendo destacarse otras comparaciones o contradicciones, pero que, a modo personal, las que han sido señaladas son las que mayor interés han despertado en razón de la materia para un juicio personalizado.

2. En tal sentido, ha quedado en evidencia que el legislador dominicano al momento de sancionar la Ley No.358-05, deja una brecha para la creación de otros organismos sectoriales con la misma función y competencia que el organismo rector para la defensa de los derechos del consumidor o usuario, como lo es Pro Consumidor. Creando esto una situación dubitativa que debilita la potestad sancionadora que ese mismo legislador le ha

La Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, en el Ordenamiento Jurídico de la República Dominicana, a partir de la Ley No. 358-05
Manuel Alfredo Rivera Peguero

conferido a Pro Consumidor cuando establece en el artículo 43 parte infine de dicha ley, que “la violación de esta prohibición será sancionada por la Dirección Ejecutiva de Pro Consumidor con la incautación de los productos, multa y reparación de daños ocasionados al consumidor, sin perjuicio de otras acciones que conforme a la ley puedan ejercerse”.

3. Al analizar los artículos 34, 38, 40, 43 y 44 relativos al Capítulo I, ponemos en relieve un análisis a la protección de la vida, la salud y seguridad física en el consumo y uso de bienes y servicios. En ese sentido hemos establecido en lo anteriormente dicho, que la Ley General para Defensa de los Consumidores y Usuarios (UE), no resguarda ni categoriza el sentido de la vida como lo hace la legislación dominicana a través de su Ley No.358-05. En consecuencia, estos artículos precedentemente señalados se concentran en demandar del fabricante las especificaciones y advertencias de los productos fabricados, donde se especifiquen las consecuencias del mismo en el mal uso para la vida del ser humano, señalando una serie de condiciones mínimas. En ese mismo orden también se han señalado los casos donde los productos objeto de importación deben estar sometidos a regulaciones nacionales para el cumplimiento de estándares de calidad.

Es importante destacar como un criterio nuestro, que el artículo 43 sobre la adulteración de fecha de expiración, más que representar un interés para la protección de la vida debe de ser parte de los intereses económicos de los consumidores o usuarios en virtud de que el mismo se refiere a sanciones por la vía administrativas que el legislador le confiere a la Dirección Ejecutiva de Pro Consumidor, elementos de juicio jurídico éstos, que son interpretados toda vez que al momento de los proveedores incurrir en la falta de responsabilidad civil Pro Consumidor tiene la capacidad de sancionarlos. Siendo unos que otros incumplimientos, la de alterar (borrar y cambiar) la fecha de caducidad en algunos productos, ocultar las fechas reales de vencimiento de uno que otro producto a través de una serie de etiquetas promocionales colocadas encima de las fechas de vencimiento, que

La Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, en el Ordenamiento Jurídico de la República Dominicana, a partir de la Ley No. 358-05
Manuel Alfredo Rivera Peguero

no son más que la simple estafa. Como también la falta de información veraz y oportuna como lo establece el artículo 53 de la Constitución Dominicana. Esto así, en razón de que se desprende una interpretación sobre los intereses económicos del consumidor, que dejan al desnudo nuevamente la confusión del espíritu del legislador dado que el artículo 43 precedentemente señalado, debe ser parte integra a lo que son los intereses económicos del consumidor.

4. En otro orden, el legislador en el artículo 45, da un alcance ilimitado para el beneficio del consumidor o usuario, según nuestro criterio, cuando deja de manera abierta la posibilidad de que la presente Ley No.358-05, sea de igual uso tanto para las compras de bienes y servicios del mercado virtual como del mercado físico, al establecer: “otro medio de comunicación” siendo hoy en día el internet el medio de comunicación más utilizado de forma masiva como resultado del mercado virtual. Punto de vista éste, que será analizado en la tercera parte de la presente investigación, al abordar los contratos online, los contratos a distancia, las compras por internet y el fuero de elección del domicilio del consumidor o usuario. Cuestiones éstas, que nos han demandado de forma obligatoria, acudir al análisis de doctrinas y normas de la Unión Europea (U.E) como fuente de referencia en la protección de para los derechos del consumidor o usuario.

5. Para sustentar el análisis de este tema, hemos hecho un aporte jurisprudencial en lo que respecta a los artículos 67 y 81. Siendo el artículo 67, el eje dorsal para las garantías de las compras en bienes y servicios que experimentan los consumidores o usuarios en la búsqueda de su satisfacción, bajo el amparo de una garantías obligatoria una vez se contrata o suscribe la adquisición de un bien o servicio en el mercado físico o virtual de elección del consumidor o usuario como lo establecen las jurisprudencias que ha sido objeto de análisis.

La Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, en el Ordenamiento Jurídico de la República Dominicana, a partir de la Ley No. 358-05
Manuel Alfredo Rivera Peguero

En lo que respecta al controversial artículo 81 de la antes citada ley sobre el derecho del consumidor o usuario, ha sido aportada la Sentencia de la Suprema Corte de Justicia de la República Dominicana de fecha 28 de septiembre del 2011, evacuada por la Sala Civil, contentiva a recurso de casación, interpuesto por Misuri Comercial, S. A. y Avelino Abreu, C. por A., en relación a las cláusulas abusivas o contratos de adhesión. A estos fines, la jurisprudencia ha dejado claro con relación al artículo de referencia, que Pro Consumidor, tiene la facultad de revisar todo lo relativo a las cláusulas que limiten o atenúen responsabilidad civil a favor del proveedor. Estableciendo que la interpretación de lo convenido entre las partes, siempre le será más favorable al consumidor o usuario.

6. Como habíamos dicho anteriormente en la primera parte, repetimos que se hace necesario a los fines de fortalecer la presente investigación sobre el tema de la protección a los derechos de los consumidores o usuarios, recurrir a fuentes de la (U.E) dada su experiencia y alcance en las normas y regulaciones para dicha protección. Por lo que al ver el análisis del artículo 33 de la Ley No. 358-05, podemos observar que éste es el artículo marco de aplicación para la referida ley, ya que es en él que se concentra dicha ley, otorgándole un alcance de relación con los Derechos Humanos, donde por demás éste mismo artículo establece que el idioma español es de carácter obligatorio en todo el contenido del etiquetado de los bienes que se comercialicen en el mercado dominicano, por oposición a la contradicción que presenta el artículo 34 entre otros, al expresar “por lo menos en español”.

7. Dentro de lo que ha sido el análisis a los artículos 84, 85 y 87 de la Ley No 358-05, los mismos corresponden al renglón de la información y educación de los consumidores, siendo el artículo 84, un artículo de carácter vinculante a la Constitución de la República Dominicana en virtud a lo que establece en su artículo 53 sobre “una información objetiva, veraz y oportuna”.

La Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, en el Ordenamiento Jurídico de la República Dominicana, a partir de la Ley No. 358-05
Manuel Alfredo Rivera Peguero

Sucesivamente se ha demostrado a través del análisis de los artículos de mayores controversias bajo el criterio nuestro, uno que otro señalamiento contradictorio en la referida ley. En esta segunda parte de la tesis, ha sido resaltado el tema de la publicidad engañosa por parte de los proveedores, y la regulación de la misma, indicando que el consumidor o usuario debe de estar bien informado para el momento de la toma de sus decisiones para adquirir bienes y servicios de calidad en relación a lo pagado, información esta, que ordena la ley que debe de ser adecuada a la cultura del mercado al que está dirigida.

8. A modo de referencia y de manera vinculante se ha establecido igualmente, un análisis a los artículos 102, 103, 117, 124 y 132 de la Ley No.358-05, que versan sobre las competencias jurisdiccionales que otorgan cada uno de estos artículos para la protección de los intereses económicos del consumidor o usuario. Indicando la forma de cómo deben de acceder para la obtención de una justa administración de justicia ante las violaciones cometidas por los proveedores y su falta de responsabilidad civil. Imponiéndose como hemos dicho antes, un análisis comparativo entre la legislación española y la dominicana a través de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras Leyes Complementarias; y la Ley General de Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario No. 358-05.

9. Visto el análisis sobre la responsabilidad civil en materia de consumidor, acorde a la legislación dominicana, se ha contemplado en el artículo 102 que los daños y perjuicios que sufren los consumidores o usuarios como consecuencia del vicio, defecto, insuficiencia, instrucciones inadecuadas o insuficientes relativas al uso de productos que adquieren a través de los distintos proveedores, son sancionables ante los tribunales ordinarios. Por su parte, el artículo 103 establece el alcance de la responsabilidad penal a la que están sujetos los proveedores como fruto de las infracciones o delitos que cometan contra los

La Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, en el Ordenamiento Jurídico de la República Dominicana, a partir de la Ley No. 358-05
Manuel Alfredo Rivera Peguero

consumidores o usuarios según la tipificación de la Ley No.358-05, y su categorización de acuerdo a las violaciones o infracciones cometidas como leves, graves y muy graves, así como también en el Código Penal y otras leyes especiales.

10. De manera sucinta, a través de los artículos precedentemente señalados se ha tipificado el procedimiento administrativo en razón de la competencia que la ley le faculta a Pro Consumidor, es decir, establece un orden de conducencia para los infractores, e igualmente, establece un nivel de confidencialidad para las faltas cometidas por los proveedores, al reservar el derecho a Pro Consumidor para no mencionar las marcas sancionadas de manera pública, con la cual no estamos de acuerdo dado el interés social y económico que poseen los consumidores o usuarios establecidos como derechos fundamentales por la Constitución Dominicana en su artículo 53.

11. A tales efectos se establece de manera sucinta la acción de amparo, y el sistema de conciliación y arbitraje como una medida administrativa para la solución del conflicto sin que las partes tengan que judicializar sus reclamos, terminando dicho análisis con lo que es la prescripción de los dos años a partir del último acto violatorio que las origina.

Sobre los contratos de adhesión y cláusulas abusivas, se ha planteado una jurisprudencia con su respectivo análisis. En este caso se trató de un conflicto relativo a la ejecución de una póliza de incendios suscrita entre Importadora S.K., C. por A., y Seguros Universal, S.A., la cual generó la interposición de una demanda en ejecución de póliza de seguros y reparación de daños y perjuicios por incumplimiento contractual, interviniendo la Sentencia TC/0118/13, como consecuencia del recurso de revisión incoado por Importadora, S.K., C. por A., en contra de la sentencia número 1177/2011, dictada en fecha 4 de noviembre de 2011, por la Cuarta Sala de la Cámara Civil y Comercial del Juzgados de Primera Instancia del Distrito Nacional.

La Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, en el Ordenamiento Jurídico de la República Dominicana, a partir de la Ley No. 358-05
Manuel Alfredo Rivera Peguero

12. A modo de recomendación, se impone incluir en una reforma de la Ley No. 358-05, la figura del “Procurador Fiscal del Consumidor o Usuario”, como existe en otros países, a los fines de que sea la propia ley, que establezca, la competencia, reglamente y otorgue funciones específicas al procurador, con asiento en la propia entidad.

13. Por último, queremos justificar que este es trabajo de investigación está delimitado exclusivamente a la R.D., y al análisis de la Ley No. 358-05. Pero no deja de ser menos justo, que en Derecho se impone necesario para un análisis crítico, jurídico y comparativo, hacer mención de otras normas y jurisprudencias de orden internacional, pero conteste con nuestra ley objeto de estudio, a los fines de ver el alcance legislativo que presenta la protección de los derechos del consumidor o usuario en otros fueros a través del Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias.

De manera sucinta, podemos decir, que el apremio al que hace referencia la legislación española, solo se refiere al cobro de las multas por las vías del embargo ejecutivo, procedimiento este que ahorra tiempo y recursos. Por oposición a la figura del apremio consagrado en la legislación dominicana, que solo se refiere a la reducción de la libertad del individuo por sentencia de un juez competente (prisión)⁶²⁸. En tal sentido las leyes dominicanas establecen que para un órgano de administración pública realizar el cobro de una multa, debe de judicializar el proceso a través de una validación, proceso éste que implica pérdida de tiempo y recursos.

⁶²⁸ Véase el numeral 10 del artículo, 40 de la Constitución de la Republica Dominicana, Derechos a la libertad y seguridad personal, “No se establecerá el apremio corporal por deuda que no provenga de infracción a las leyes penales”.

CAPITULO III

ANÁLISIS DE APLICACIÓN DE LA LEY GENERAL DE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES O USUARIOS, EN LAS COMPRAS POR INTERNET EN LA REPÚBLICA DOMINICANA, Y LAS LEYES NO. 53-07 CONTRA CRÍMENES Y DELITOS DE ALTA TECNOLOGÍA; LEY NO. 126-02 SOBRE EL COMERCIO ELECTRÓNICO, DOCUMENTOS Y FIRMAS DIGITALES; Y LA LEY NO. 310-14, QUE REGULA EL ENVÍO DE CORREOS ELECTRÓNICOS COMERCIALES NO SOLICITADOS (SPAM). QUE SUPLEN EL FORTALECIMIENTO DE LA LEY NO. 358-05

I. CONCEPTOS DE ÍNDOLE GENERAL QUE INTERVIENEN EN LA RELACIÓN DEL DESARROLLO DE LAS COMPRAS POR INTERNET

1.1 Computadoras

Inmediatamente se escucha o menciona la palabra computadora, se piensa en inteligencia, capacidad de retención de información, repuestas a nuestras preguntas, y en fin otras tantas definiciones que no necesariamente son de índoles académicas. La palabra computador o computadora viene del latín *computare*, que significa calcular. “Las definiciones sobre computadora pueden ser múltiples y variadas, así algunos dirían que una computadora es una máquina electrónica capaz de procesar una gran cantidad de datos y a una alta velocidad, otros argumentarían que no los procesa tan rápido”⁶²⁹. Hoy en día, hablar de la computadora es tan normal como hablar de la vida misma, pues es parte esencial de esta, como herramienta de trabajo, de estudio, de investigación, comunicación y de negocios comerciales.

⁶²⁹ Beekman, G., “Introducción a la Informática, Primera Edición. Editora Pearson Educación. México, 2009.

La Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, en el Ordenamiento Jurídico de la República Dominicana, a partir de la Ley No. 358-05
Manuel Alfredo Rivera Peguero

Pero, académicamente ¿qué son las computadoras? Fácilmente el lector se puede quedar en la idea de que es un aparato electrónico, que sirve para procesar y almacenar datos, así como también, como herramienta de cálculos aritméticos, o medio de comunicación escrito, visual y de voz. Sin embargo, para comprender lo que realmente son, se presentan algunas definiciones. Conforme la siguiente definición, una computadora “es un dispositivo electrónico, capaz de procesar datos, que realiza funciones lógicas, aritméticas y de memoria por medio de la manipulación de impulsos electrónicos, ópticos, magnéticos, electroquímicos o de otro tipo, incluyendo todas las facilidades de entrada, salida, procesamiento, almacenaje, software y comunicación que están conectadas o relacionadas con ella⁶³⁰”.

El hecho de que sea programable, le posibilita realizar una gran diversidad de tareas, esto, la convierte en una máquina de propósitos generales (a diferencia, por ejemplo, de una calculadora cuyo único propósito es calcular limitadamente). Es así que, en base a datos de entrada, puede realizar operaciones y resolución de problemas en las más diversas áreas del quehacer humano (administrativas, científicas, de diseño, ingeniería, medicina, comunicaciones, música, etc.), incluso muchas cuestiones que directamente no serían resolubles o posibles sin su intervención.⁶³¹

Básicamente, la capacidad de una computadora depende de sus componentes hardware, en tanto que la diversidad de tareas radica mayormente en el software que admita

⁶³⁰ Vázquez Perrotta, Manuel Ramón, Derecho de las Convergentes. Elementos de frontera en el Derecho Informático Civil Comercial. 1ra. Edición. Mayo 2005, pág. 87.

⁶³¹ Diccionario de la lengua española (22.ª edición), Real Academia Española, 2001, consultado el 8 de abril de 2015.

La Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, en el Ordenamiento Jurídico de la República Dominicana, a partir de la Ley No. 358-05
Manuel Alfredo Rivera Peguero

ejecutar y contenga instalado.⁶³² Si bien esta máquina puede ser de dos tipos diferentes, analógica o digital, el primer tipo es usado para pocos y muy específicos propósitos; la más difundida, utilizada y conocida es la computadora digital (de propósitos generales), de tal modo que en términos generales (incluso populares), cuando se habla de "la computadora" se está refiriendo a computadora digital. Las hay de arquitectura mixta, llamadas computadoras híbridas, siendo también éstas de propósitos especiales⁶³³.

En la Segunda Guerra Mundial se utilizaron computadoras analógicas mecánicas, orientadas a aplicaciones militares, y durante la misma se desarrolló la primera computadora digital, que se llamó ENIAC; ella ocupaba un enorme espacio y consumía grandes cantidades de energía, que equivalen al consumo de cientos de computadores actuales (PC's). Los computadores modernos están basados en circuitos integrados, miles de millones de veces más veloces que las primeras máquinas, y ocupan una pequeña fracción de su espacio.

Sobre este particular de "las Redes Sociales constituye uno de los conceptos que concitan mayor interés de uso y aplicación a nivel mundial. En sentido amplio, podemos señalar como red social a la plataforma virtual en la que interactúan personas y entidades a nivel mundial, interconectadas entre sí, con la posibilidad de compartir o acceder a informaciones generales o de intereses comunes, de manera abierta o mediante canales específicos".⁶³⁴ En termino similares define las redes sociales del Dr. Manrique Celada

⁶³² Diccionario panhispánico de dudas, 1.ª ed., Real Academia Española y Asociación de Academias de la Lengua Española, 2005. Consultado el 8 de abril de 2015.

⁶³³ Diccionario de la lengua española (22.ª edición), Real Academia Española, 2001, consultado el 8 de abril de 2015.

⁶³⁴ De Jesús Santos, Abrahán Francisco, "La Prueba Ilícita en la Era Digital, Enfoque Histórico del Sistema Procesal Penal Dominicano", Santo Domingo, República Dominicana, 2015, pág. 485

cuando apunta: “Una red social es una estructura formada por personas o entidades conectadas y unidas entre sí por algún tipo de relación o interés común.”⁶³⁵. “Se atribuye el acuñamiento del término a los antropólogos británicos John Barnes y Elizabeth Bott, para quienes resultaba imprescindible considerar lazos externos a los familiares, residenciales o de pertenencia a algún grupo social. Haciendo uso de la herramienta científica de la observación, podemos afirmar que las redes sociales han tenido un desarrollo espontáneo, toda vez que las primeras iniciativas no poseían mayores pretensiones que mantener en contacto pequeños grupos predefinidos; sin embargo, la naturaleza gregaria del ser humano exige de fluidas interacciones sociales, circunstancia que indefectiblemente ha contribuido al crecimiento exponencial que hemos asistido en el curso de la última década”.⁶³⁶

Computadoras simples son lo suficientemente pequeñas para residir en los dispositivos móviles. Las computadoras portátiles, tales como tabletas, netbooks, notebooks, ultrabooks, pueden ser alimentadas por pequeñas baterías. Computadoras personales en sus diversas formas son iconos de la Era de la información y son lo que la mayoría de la gente considera como "computadoras". Sin embargo, los computadores integrados se encuentran en muchos dispositivos actuales, tales como reproductores MP4; teléfonos celulares; aviones de combate, y, desde juguetes hasta robot industriales.

⁶³⁵ Manrique Celada, Manuel Art. Dig. “Redes sociales y Patología. La Anatomía Patológica en las redes sociales de internet”. Véase: https://www.seap.es/documents/228448/530967/03_Manrique.pdf

⁶³⁶ De Jesús Santos, Abrahán Francisco, “La Prueba Ilícita en la Era Digital, Enfoque Histórico del Sistema Procesal Penal Dominicano”, Santo Domingo, República Dominicana, 2015, págs. 485-486

1.2 Ciberespacio

Cuando se escucha hablar del espacio aéreo virtual o ciberespacio, se siente, una especie de transportación al mundo interno de la tecnología, de la informática. Incluso, es usual encontrar muchas figuras y caricaturas, referidas a esta terminología, creando con ella metáforas, como es la que representa al mundo cubierto por una red, y otras, en que se puede ver, una corriente energética pasando entre teclados. El ciberespacio es la conexión mágica, científica, que hace que millones de personas simultáneamente estén viajando por la gran vía que es Internet o lo que también se le conoce como Word Wide Web (WWW), y cuyas informaciones, búsquedas y recibidas, son obtenidas a través de los servidores y terminales que estén conectados a ésta.

En referencia a las redes sociales explica en su tesis el Dr. De Jesús, al señalar a otros autores como “nos apunta Diaz-Llairó,⁶³⁷ referenciando a Eduard Punset, “El alma está en el cerebro”, “Los estudios han demostrado que las relaciones sociales son uno de los mejores índices de predicción de la felicidad humana en todo el mundo. Hay una correlación muy clara y fuerte entre las relaciones sociales y la felicidad.” y citando a la psicóloga Nuria Peyri “Las redes sociales ayudan a combatir el stress y la soledad ya que tienen una relación directa con la inteligencia emocional.” Sin lugar a dudas que las redes sociales han venido a llenar un vacío existencial del individuo, en el que no solamente se satisface la necesidad de interacción con los seres amados, también socializar con amigos, conocidos, relacionados; sin perjuicio de que en el universo no existe nada aislado, todo está en permanente y constante interacción con algo, circunstancia capital para la sobrevivencia de la especie humana, y el espacio virtual, impersonal, propio y de todos,

⁶³⁷ Definición, historia y objetivo de una red social. Véase: <http://www.inqualitas.net/articulos/17114-definicion-historia-y-objetivo-de-una-red-social>

La Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, en el Ordenamiento Jurídico de la República Dominicana, a partir de la Ley No. 358-05
Manuel Alfredo Rivera Peguero

propicia un impresionante espacio en el que pueden salir a pastar, sin dificultad alguna, la vanidad, el exhibicionismo, el ego”.⁶³⁸

El nombre de ciberespacio se atribuye a un escritor español llamado William Gibson, utilizado en una novela de ficción titulada “Neuromancer”, en el año 1984. Se puede definir ciberespacio como el “universo virtual de información transmitida mediante equipos, programas, medios de audio y video, teléfono y televisión, cable y satélite⁶³⁹”. Para un mejor dominio del concepto espacio aéreo virtual o ciberespacio, es recomendable conocer y manejar la terminología que le es característica. Una forma gráfica de entender el significado de ciberespacio, es definiéndolo como, el conjunto de vías (la Red), emanadas de la gran vía (la Internet), compuestas por diferentes avenidas (Internet) que te conducen a la ciudad buscada (Web Site) y a su dirección exacta (Link). El ciberespacio es una realidad simulada que se encuentra implementada dentro de los ordenadores y de las redes digitales de todo el mundo. Este es un tema recurrente en la ciencia ficción⁶⁴⁰.

El término "ciberespacio" fue popularizado por la novela de William Gibson Neuromante, publicada en 1984, pero procede del relato del mismo autor Johnny Mnemonic (1981), incluido en el volumen Quemando Cromo (Burning Chrome, 1986)⁶⁴¹.

⁶³⁸ De Jesús Santos, Abrahán Francisco, “La Prueba Ilícita en la Era Digital, Enfoque Histórico del Sistema Procesal Penal Dominicano”, Santo Domingo, República Dominicana, 2015, pág. 486

⁶³⁹ Tornabene, María Inés “Internet para abogados. Nuevas Herramientas para un mejor desarrollo profesional”, Editorial Universidad, Buenos Aires, 1999, pág. 207.

⁶⁴⁰ Dodge, M.; Kitchin, R., (2000). Mapping Cyberspace. Routledge. London. Ver en: [https://scholar.google.com.do/scholar?q=Dodge,+M.+Kitchin,+R.+\(2000\).+Mapping+Cyberspace.+Routledge.+London.&hl=es&as_sdt=0&as_vis=1&oi=scholar&sa=X&ved=0ahUKewi4hciu85vWAhUENiYKHwYD-QQgQMIJTAA](https://scholar.google.com.do/scholar?q=Dodge,+M.+Kitchin,+R.+(2000).+Mapping+Cyberspace.+Routledge.+London.&hl=es&as_sdt=0&as_vis=1&oi=scholar&sa=X&ved=0ahUKewi4hciu85vWAhUENiYKHwYD-QQgQMIJTAA)

La Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, en el Ordenamiento Jurídico de la República Dominicana, a partir de la Ley No. 358-05
Manuel Alfredo Rivera Peguero

El 8 de febrero de 1996, en Davos, Suiza, John Perry Barlow escribió la Declaración de independencia del ciberespacio en la que exhortaba a los gobiernos a no ejercer soberanía sobre el ciberespacio, definido por él mismo como "El nuevo hogar de la mente".

Aunque el ciberespacio no debe confundirse con Internet ya que el primer concepto es más amplio que el segundo, el término se refiere a menudo a los objetos e identidades que existen dentro de la misma red informática mundial, así que se podría decir, metafóricamente, que una página web "se encuentra en el ciberespacio". Según esta interpretación, los acontecimientos que tienen lugar en Internet no están específicamente ocurriendo en los países donde los participantes o los servidores se encuentran físicamente, sino "en el ciberespacio", en ese intangible al que como por arte de magia podemos acceder todos quienes tenemos computadora en nuestros hogares o en nuestros lugares de trabajo. Éste parece un punto de vista razonable una vez que se extiende el uso de servicios distribuidos (como Freenet), y ya que por el momento la identidad y localización física de los participantes resulta imposible o muy difícil de determinar, debido a la comunicación generalmente anónima o bajo pseudónimo. Por ello, en el caso de Internet, no se podrían o no se deberían aplicar las leyes de ningún país determinado⁶⁴².

1.3 Internet

Internet, la gran biblioteca virtual mundial, donde cualquier persona en cualquier parte del mundo puede acceder a este gigantesco archivo digital donde el conocimiento, el ocio y el mundo laboral convergen en un mismo espacio llamado Internet. El Internet como

⁶⁴¹ Merejo, Andrés, "El ciberespacio de internet en República Dominicana", editora Búho, Santo Domingo, República Dominicana, 2007.

⁶⁴² Toudert, D.; Buzai, "Cibergeografía", Universidad Autónoma de Baja California, Mexicali, (2004).

La Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, en el Ordenamiento Jurídico de la República Dominicana, a partir de la Ley No. 358-05
Manuel Alfredo Rivera Peguero

máximo exponente de la globalización llega⁶⁴³ a la República Dominicana, como una herramienta a través de la cual podemos comprar, vender o compartir cualquier producto, servicio o información con cualquier persona y lugar del mundo, es decir, Internet es un lugar donde interactuamos globalmente. Internet también se le conoce como red de redes o la gran red, debido a que su origen y filosofía se basan en interconectar computadores y ordenadores entre sí creando una gran telaraña de intercomunicación, dichas interconexiones se realizan mediante cable físico convencional, fibra óptica, red eléctrica, vía satélite... Internet proviene del acrónimo INTER connected NET works (red de trabajos interconectados).

Los orígenes de Internet datan de la década de los años 60 del siglo XX, donde los primeros estudios teóricos lanzaban la idea de interconectar ordenadores mediante el envío de bloques de información digitales (código binario), dando como resultado la primera red interconectada de la historia cuando se creó el primer enlace computacional entre la universidad de Stanford con la universidad de UCLA. También se originó como una peña de comunidad de científicos, ingenieros y otros investigadores que defendían incondicionalmente el carácter no comercial y cooperativo de la red. En la actualidad, Internet es una comunidad de millones de personas que incluyen tanto a niños como a ejecutivos. La tasa de crecimiento es tal que se está poniendo en duda la capacidad de

⁶⁴³ “ El 5 de mayo del 1995 la entonces empresa All America Cables and Radio puso en funcionamiento comercial el primer nodo local de Internet bajo el dominio de "aacr.net "Ya desde finales del 1994 la referida empresa realizaba los primeros ensayos con un "hosting" remoto en la empresa norteamericana USNet localizada en Virginia, EEUU. Este primer nodo, luego sería sustituido por otro nodo local, instalado en un servidor UNIX con una capacidad para crecer hasta 32 puertos de dial-up; pero por lo limitado del mercado en ese momento, solo se habilitaron 8 puertos, con un canal internacional de solo 64 Kbps entre Santo Domingo y las facilidades de USNet en Virginia. Vargas, José Rafael, “La llegada del Internet a la Republica Dominicana”, mayo 25, 2010. Véase en: <http://www.indotel.gob.do/index.php/cgblog/1334/111/Los-15-anos-de-la-llegada-del-Internet-a-la-Republica-Dominicana>

La Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, en el Ordenamiento Jurídico de la República Dominicana, a partir de la Ley No. 358-05
Manuel Alfredo Rivera Peguero

Internet para dar cabida a todos ellos, la cantidad de información transmitida podría ser mayor de la que la Red puede manipular⁶⁴⁴.

Para desarrollar este concepto, el término o palabra se presenta bajo sus dos formas fundamentales, Internet e Internet, uno escrito con mayúscula y el otro con minúscula. Internet se define como “un sistema de redes de computación ligadas entre sí, con alcance mundial, que facilita servicios de comunicación de datos como registro remoto, transferencia de archivos, correo electrónico, grupo de noticias y comercio electrónico entre otros⁶⁴⁵”. En cambio Internet se define como “un grupo de redes de área local (LAN) que se han conectado por medio de un protocolo común de comunicación⁶⁴⁶”. La definición anterior significa que Internet es la vía local por donde toda persona puede hacer uso de conexión de todas aquellas entidades que bajo su mismo protocolo estén comúnmente conectadas. En resumen, el Internet abarca un conjunto de redes internacionales más amplio que el Internet, que se contrae a un conjunto de redes locales, pudiendo la primera contener la segunda.

A medida que la tecnología de Internet avanza y supera los problemas de confiabilidad y velocidad, es probable que se use en casi todas las formas concebibles para intercambiar información y comercializar bienes y servicios. Muchas de las grandes empresas integran ahora la tecnología en línea a sus antiguos sistemas de intercambio electrónico de datos, y están construyendo nuevos sistemas basados en Internet para

⁶⁴⁴ Beekman, George, “Introducción a la Informática”, primera edición, Editora Pearson Educación, México, 2009, pág. 259.

⁶⁴⁵ Vázquez Perrotta, Manuel Ramón, Derecho de las Convergentes. Elementos de frontera en el Derecho Informático Civil Comercial. 1ra. Edición. Mayo 2005, pág. 87.

⁶⁴⁶ Vázquez Perrotta, Manuel Ramón, Derecho de las Convergentes. Elementos de frontera en el Derecho Informático Civil Comercial. 1ra. Edición. Mayo 2005, pág. 112.

La Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, en el Ordenamiento Jurídico de la República Dominicana, a partir de la Ley No. 358-05
Manuel Alfredo Rivera Peguero

administrar su cadena de suministro y otros medios de control de inventarios. Además de vender sus productos y servicios, las empresas también están usando Internet para hacer encuestas a los consumidores, suministrar información e imágenes a los medios de comunicación comercial y masiva, presentar documentos para cumplir con las regulaciones, y manejar y transferir fondos. Internet ha repercutido en la forma de realizar los negocios, en los patrones comerciales, en el aprendizaje y en las interacciones sociales y políticas. Las industrias y empresas reciben una influencia cada vez mayor de las aplicaciones de Internet, al igual que las personas que utilizan este medio para comunicarse y para hacer sus compras.

Sus orígenes se remontan a la década de 1960, dentro de ARPA (hoy DARPA, las siglas en inglés de la Defense Advanced Research Projects Agency), como respuesta a la necesidad de esta organización de buscar mejores maneras de usar los computadores de ese entonces, pero enfrentados al problema de que los principales investigadores y laboratorios deseaban tener sus propios computadores, lo que no solo era más costoso, sino que provocaba una duplicación de esfuerzos y recursos. Así nace ARPANet (Advanced Research Projects Agency Network o Red de la Agencia para los Proyectos de Investigación Avanzada de los Estados Unidos), que nos legó el trazado de una red inicial de comunicaciones de alta velocidad a la cual fueron integrándose otras instituciones gubernamentales y redes académicas durante los años 70⁶⁴⁷.

Investigadores, científicos, profesores y estudiantes se beneficiaron de la comunicación con otras instituciones y colegas en su rama, así como de la posibilidad de

⁶⁴⁷ Ronda, Hauben, "From the ARPANET to the Internet", (2001), consultado el 28 de mayo de 2009. Véase traducida al español [https://www.google.com.do/search?q=Ronda+Hauben+\(2001\).+From+the+ARPANET+to+the+Internet&oq=Ronda+Hauben+\(2001\).+From+the+ARPANET+to+the+Internet&aqs=chrome..69i57.5019j0j8&sourceid=chrome&ie=UTF8#q=Ronda+Hauben+\(2001\).+From+the+ARPANET+to+the+Internet&lr=lang_es-419&](https://www.google.com.do/search?q=Ronda+Hauben+(2001).+From+the+ARPANET+to+the+Internet&oq=Ronda+Hauben+(2001).+From+the+ARPANET+to+the+Internet&aqs=chrome..69i57.5019j0j8&sourceid=chrome&ie=UTF8#q=Ronda+Hauben+(2001).+From+the+ARPANET+to+the+Internet&lr=lang_es-419&)

La Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, en el Ordenamiento Jurídico de la República Dominicana, a partir de la Ley No. 358-05
Manuel Alfredo Rivera Peguero

consultar la información disponible en otros centros académicos y de investigación. De igual manera, disfrutaron de la nueva habilidad para publicar y hacer disponible a otros la información generada en sus actividades.⁶⁴⁸ En el mes de julio de 1961 Leonard Kleinrock publicó desde el MIT el primer documento sobre la teoría de conmutación de paquetes. Kleinrock convenció a Lawrence Roberts de la factibilidad teórica de las comunicaciones vía paquetes en lugar de circuitos, lo cual resultó ser un gran avance en el camino hacia el trabajo informático en red. El otro paso fundamental fue hacer dialogar a los ordenadores entre sí. Para explorar este terreno, en 1965, Roberts conectó una computadora TX2 en Massachusetts con un Q-32 en California a través de una línea telefónica conmutada de baja velocidad, creando así la primera (aunque reducida) red de computadoras de área amplia jamás construida⁶⁴⁹.

En lo que respecta al ámbito nacional de la República Dominicana, las estadísticas y el nivel técnico del Internet “con que contamos, ya en el mes de agosto del 1995, el dominio aacr.net <<http://aacr.net>> registraba 100 cuentas de correo y según las estadísticas de INDOTEL a diciembre del 1996, es decir un poco más de 12 meses después, el número de cuentas de Internet en todo el país, totalizaban 5,819. Este crecimiento se mantiene en forma acelerada, con un crecimiento que oscila entre un 67% y un 85% de un año a otro, lo que al final del año 2000 resulta en un factor de crecimiento de 8, es decir las 5,819 cuentas logradas a finales del 1996, alcanzaron 52,761 cuentas al final del año 2000. El gran crecimiento del Internet en nuestro país se produce a partir del año 2004. Según las estadísticas reportadas por las empresas prestadoras del servicio, a diciembre del 2004

⁶⁴⁸ Leiner, B.M., Cerf, V.G., Clark, D.D., Kahn, R.E., Kleinrock, L., Lynch, D.C., Postel, J., Roberts, L.G., Y Wolf, S., “A BriefHistory of the Internet”, versión 3.2 (última revisión 10.12.2003), en [:http://www.isoc.org/internet/history/brief.shtml](http://www.isoc.org/internet/history/brief.shtml).

⁶⁴⁹ Castells, Manuel, “La galaxia Internet – Reflexiones sobre Internet”, empresa y sociedad, Barcelona (Plaza & Janés), 2001.

La Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, en el Ordenamiento Jurídico de
la República Dominicana, a partir de la Ley No. 358-05
Manuel Alfredo Rivera Peguero

contábamos con solo 106,296 cuentas en todo el país, de las cuales el 66% eran cuentas dial-up y el resto ADSL y casi todas correspondían a cuentas comerciales. Es decir que en ese momento la casi totalidad de las cuentas residenciales correspondían a cuentas del servicio dial-up, con velocidades de transmisión que oscilaban entre 9.6 Kbps y 32 Kbps en lugares y horas muy específicas.

“A partir del 2005, con el énfasis que pusimos desde el INDOTEL en democratizar el acceso a Internet y el afán que en este sentido pusieron las empresas prestadoras, se dio inicio a un proceso de expansión que hoy cobra fuerza en todo el país, con una gran competencia entre las empresas. Por una parte, el aumento de las cuentas de Internet y por otra parte la ampliación de las facilidades para ofrecer los servicios de ADSL y su extensión a localidades del interior del país que nunca habían soñado con tener acceso a Internet con velocidades por encima de los 128 kbps. De esta manera, a mediados del 2006 se produce el "cruce" de las líneas de crecimiento de las cuentas del ADSL y el descenso de las cuentas Dial-Up hasta marzo del 2010 cuando apenas tenemos un 6% de cuentas Dial-Up. El crecimiento de las diferentes formas de Internet ha sido impresionante durante los años comprendidos entre 2004 y el 2010. En ese lapso hemos crecido de 106,296 cuentas a 462,973 a marzo del 2010, es decir, en estos 5 años hemos multiplicado más de cuatro veces la cantidad de cuentas. Hay que destacar que de estas, 300,000 corresponden a cuentas ADSL. Hacia finales del 2004, el total de usuarios era de 809,665, lo que quiere decir que solo el 8.9% de los dominicanos y dominicanas tenían acceso a Internet en ese momento. A finales del 2009 y principios del 2010 alcanzamos el número de 2.9 millones de usuarios, lo que nos coloca en la posición de más de un 28% de los dominicanos y dominicanas con acceso a esa maravillosa herramienta para el desarrollo que es el

Internet. En el lapso comprendido entre el 2007 y el 2010, las cuentas de Internet móvil crecieron de 39,357 cuentas hasta 123,908 cuentas, es decir un 218% ⁶⁵⁰.

1.4 Correo electrónico

“Si partimos del dato de que la población mundial ronda la cifra de 7.000. 000 millones de habitantes y que los usuarios de Internet llegarán en breve a ser 1.350 millones, con un índice de penetración del 20%, podemos situar en un contexto útil las estadísticas de los países de la OEA. Los Estados Unidos son el país del mundo donde mayor auge ha tenido el comercio online, con gran diferencia sobre el resto. Una de las razones es el nivel de desarrollo general tecnológico, manifestado entre otros datos en que existen en ese país más de 215 millones de usuarios de Internet (71,5% de índice de penetración tomando como referencia una población total de 301 millones), de los cuales algo más de 64 millones tienen acceso de banda ancha”⁶⁵¹. El comercio electrónico ha de derramar su máximo esplendor en la historia de los negocios y las transacciones del comercio transfronterizo contemporáneo, dada la velocidad con que estos se han desarrollado en las últimas dos décadas, lo cual ha dado espacio para construir un sistema comercial muy dinámico sobre la base del uso de la tecnología y el sistema financiero como canales efectivos de la concreción de las actividades de negocio y donde lo complejo cada vez se simplifica.

⁶⁵⁰ Vargas, José Rafael, “La llegada del Internet a la Republica Dominicana”, mayo 25, 2010. Véase en: <http://www.indotel.gob.do/index.php/cgblog/1334/111/Los-15-anos-de-la-llegada-del-Internet-a-la-Republica-Dominicana>

⁶⁵¹ Velázquez Gardeta, Juan Manuel, “La Protección al Consumidor Online en el Derecho Internacional Privado Interamericano, Análisis sistemático de las propuestas presentadas para la CIDIP VII”, Donostia-San Sebastián, 2008, pág. 30.

La Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, en el Ordenamiento Jurídico de la República Dominicana, a partir de la Ley No. 358-05
Manuel Alfredo Rivera Peguero

Correo electrónico es un servicio de red que permite a los usuarios enviar y recibir mensajes (también denominados mensajes electrónicos o cartas digitales) mediante sistemas de comunicación electrónica. Para denominar al sistema que provee este servicio en Internet, mediante el protocolo SMTP, aunque por extensión también puede verse aplicado a sistemas análogos que usen otras tecnologías. Por medio de mensajes de correo electrónico se puede enviar, no solamente texto, sino todo tipo de documentos digitales dependiendo del sistema que se use⁶⁵².

El correo electrónico antecede a Internet, y de hecho, para que ésta pudiera ser creada, fue una herramienta crucial. En una demostración del MIT (Massachusetts Institute of Technology) de 1961, se exhibió un sistema que permitía a varios usuarios ingresar a una IBM 7094 desde terminales remotas, y así guardar archivos en el disco. Esto hizo posibles nuevas formas de compartir información. El correo electrónico comenzó a utilizarse en 1965 en una supercomputadora de tiempo compartido y para 1966 se había extendido rápidamente para utilizarse en las redes de computadoras. En 1971, Ray Tomlinson incorporó el uso de la arroba (@) como divisor entre el usuario y la computadora en la que se aloja el correo, porque no existía la arroba en ningún nombre ni apellido. En inglés la arroba se lee «at» (en). Así, ejemplo@máquina.com se lee ejemplo en máquina punto com.

El término «correo electrónico» proviene de la analogía con el correo postal: ambos sirven para enviar y recibir mensajes, y se utilizan "buzones" intermedios (servidores), en donde los mensajes se guardan temporalmente antes de dirigirse a su destino, y antes de que el destinatario los revise⁶⁵³. Pero es que, en la medida en que la tecnología avanza y

⁶⁵² Garrido, Víctor, "Correo electrónico, acceso de internet", (2014), disponible en: <http://definicion.de/correo-electronico/>

⁶⁵³ Garrido, Víctor, "Correo electrónico, acceso de internet", (2014), disponible en: <http://definicion.de/correo-electronico/>

La Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, en el Ordenamiento Jurídico de la República Dominicana, a partir de la Ley No. 358-05
Manuel Alfredo Rivera Peguero

supera los problemas de confiabilidad y velocidad, existen grandes probabilidades de que los negocios en su etapa de desarrollo y expansión descansen de manera total en el intercambio de comercialización e información sobre los bienes y servicios en el uso de la tecnología. Si partimos de que el comercio es el proceso y los mecanismos utilizados, necesarios para colocar las mercancías que son elaboradas en las unidades de producción, en los centros de consumo en donde se aprovisionan los consumidores, el último eslabón de la cadena de comercialización, es comunicación y trato.

“Si bien los proveedores de contenido (contentproviders), indudablemente son responsables de lo que creas, seleccionan y difunden, no menos cierto es que para los afectados que ven sus derechos vulnerados, puede resultar complejo el obtener un resarcimiento por esta vía, dificultándose en algunas ocasiones el identificarlos pro el principio de anonimidad del internet, siendo más fácil accionar contra los prestadores de servicios de internet, quienes son fácilmente identificables y reconocidos, los que a su vez se presuponen que tendrán una mayor solvencia económica”⁶⁵⁴.

En líneas generales, y con un sentido amplio, el comercio implica la investigación de mercado con el fin de interpretar los deseos del consumidor, la publicidad que anuncia la existencia del producto, ubicación, la posibilidad de adquirirlo, métodos de persuasión, venta al por menor y finalmente, la adquisición por parte de los usuarios, el público. El comercio electrónico, también conocido como e-commerce (electroniccommerce en inglés), consiste en la compra y venta de productos o de servicios a través de medios electrónicos, tales como Internet y otras redes informáticas. Es el uso de las tecnologías computacional y

⁶⁵⁴ Barinas Ubiñas, Désirée. Responsabilidad Civil de los Prestadores de Servicio de Internet (ISP) dentro del Marco Legal Dominicano desde una Perspectiva de Derecho Comparado. Congreso Responsabilidad Civil Retos y Tendencias Actuales, Santo Domingo, República Dominicana, 12 y 13 de octubre del 2017, pág. 4. Verificado en fecha 4 de noviembre del 2017. Véase en <https://sites.google.com/enj.org/congresoresponsabilidadcivil/p%C3%A1gina-principal>

La Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, en el Ordenamiento Jurídico de la República Dominicana, a partir de la Ley No. 358-05
Manuel Alfredo Rivera Peguero

de telecomunicaciones que se realiza entre empresas o bien entre vendedores y compradores, para apoyar el comercio de bienes y servicios. El comercio a través de la Web es la mejor herramienta que expresa la vocación de globalizar el mundo, ya que con él podemos tener relaciones comerciales de otros países sin necesidad de un desplazamiento físico. En los últimos decenios del siglo XIX empresas comerciales como Montgomery Ward y luego Sears iniciaron la venta por catálogo en los Estados Unidos. Pero es principio de los años 1970, cuando aparecieron las primeras relaciones comerciales que utilizaban una computadora para transmitir datos, tales como órdenes de compra y facturas. Este es solo un recuento para saber cuál es el origen del comercio electrónico, medio virtual que hoy nos permite comprar, vender, pagar, ofertar cualquier tipo de bien o de servicio con solo dar un clic.

El correo electrónico, así como otros tipos de mensajería virtual, se han convertido en herramientas indispensables a la hora de intercambiar información en nuestro día a día, tanto en el trabajo como a nivel personal. La mensajería virtual se trata judicialmente como un documento privado y por lo tanto está sujeto a las reglas probatorias de este tipo de escritos, pero en el caso de no ser impugnado por la parte contraria tendrá la misma fuerza vinculante que un documento público, como por ejemplo una nota del registro de la propiedad. Ahora bien, en el caso de ser impugnado, la carga de la prueba recae sobre la parte que la presentó al tribunal y esta podrá proponer cualquier medio útil para demostrar su veracidad, esto puede resultar un problema, sobre todo si lo comparamos con la facilidad que se comprueba la autenticidad del correo postal.

Es importante, por tanto, aportar un informe pericial técnico que demuestre el contenido original del mensaje, la identidad del equipo que lo emitió y lo recibió, la fecha y la hora de esa comunicación, así como la cadena de custodia del correo, es decir, los servidores de correo, las contraseñas de acceso etc. La conclusión del perito en su informe

será de vital importancia para evidenciar la integridad de la prueba. En el caso de que quede demostrada su autenticidad, el documento hará prueba plena, correrá con los gastos que se hayan originado para demostrar su veracidad la parte impugnante y en el caso de que el juez considere que hubo temeridad, podrá incluso imponerle una sanción económica.

1.5 ¿Es una realidad la existencia del proveedor por Internet ante un mercado virtual?

“Las problemáticas salen a relucir en el plano internacional en el marco de los tratados de la Organización Mundial de Propiedad Intelectual (OMPI) de 1996, buscándose un consenso de los diferentes intereses encontrados, donde se contraponen los intereses de los proveedores de servicio de internet frente a los de la industria de contenidos, saliendo finalmente aventajados los primeros por plantearse la configuración de una responsabilidad limitada, todo en pro del desarrollo de una sociedad digital y el no entorpecimiento de los intercambios electrónicos”⁶⁵⁵.

Sin ánimo de querer hacer una declaración de autoría intelectual sobre el concepto de proveedor, éste tendrá siempre el mismo objetivo de quienes lo han definido, como un “ente suplidor”⁶⁵⁶, ya sea que éste lo lleve a cabo por aire, mar, tierra o de manera virtual. El proveedor por Internet, es todo aquel que comercializa un bien o servicio para satisfacer la necesidad de otro consumidor o usuario electrónico, a los fines de obtener una

⁶⁵⁵ Barinas Ubiñas, Désirée. Responsabilidad Civil de los Prestadores de Servicio de Internet (ISP) dentro del Marco Legal Dominicano desde una Perspectiva de Derecho Comparado. Congreso Responsabilidad Civil Retos y Tendencias Actuales, Santo Domingo, República Dominicana, 12 y 13 de octubre del 2017, pág. 5. Verificado en fecha 4 de noviembre del 2017. Véase en <https://sites.google.com/enj.org/congresoresponsabilidadcivil/p%C3%A1gina-principal>

⁶⁵⁶ De Los Santos, Federico, fórum del consumidor, Universidad APEC, 26 de agosto del 2015.

La Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, en el Ordenamiento Jurídico de la República Dominicana, a partir de la Ley No. 358-05
Manuel Alfredo Rivera Peguero

remuneración por su servicio, pero en este caso, lo hace vía electrónica o virtual. En definitiva, no es más que el mismo proveedor que suple los mercados convencionales de consumidores o usuarios, con la diferencia de que, al ser un proveedor por Internet, va a suplir de manera virtual.

En tal sentido, la Ley General de Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario No. 358-05, no establece diferencia alguna para un proveedor virtual de la Internet, como para uno del mercado tangible o no virtual, es el mismo concepto, definiéndolo como la “persona física o jurídica, pública o privada, que habitual u ocasionalmente, produce, importa, manipula, acondiciona, envasa, almacena, distribuye, comercializa o vende productos o presta servicios en el mercado a consumidores o usuarios, incluyendo los servicios profesionales liberales que requieran para su ejercicio un título universitario, en lo que concierne a la relación comercial que conlleve su ejercicio y la publicidad que se haga de su ofrecimiento o cualquier acto equivalente⁶⁵⁷”. Refiriéndose a la persona física, como la persona viva, el ser vivo, el ser humano, por oposición a la persona moral que, aunque esté representada en una persona viva o persona física, siendo la persona moral o persona jurídica, una razón social, una empresa, un nombre comercial, y en el presente caso, lo es un correo electrónico o página virtual, que para el caso tiene una dirección o (IP).

Por lo que un proveedor de bienes y servicios por Internet, tendrá los mismos niveles de responsabilidad⁶⁵⁸ que un proveedor para el mercado convencional frente a los

⁶⁵⁷ Ley General de Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, No. 358-05, artículo 3, literal I.

⁶⁵⁸ Sobre este asunto, solo basta con ver el espíritu del legislador al momento de dar a la Ley No.358-05, un alcance y dimensión virtual, para que la misma sea aplicable tanto al mercado físico, como al mercado virtual, a través del artículo 33 en su literal c) que dice textualmente “Recibir de los proveedores por cualquier medio de mensaje de datos, Internet, servicios de mensajería, promoción o cualquier otro medio análogo; una información veraz, clara, oportuna, suficiente, verificable y escrita en idioma español sobre los bienes y servicios ofrecidos en el mercado, así como también sobre sus precios, características,

La Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, en el Ordenamiento Jurídico de la República Dominicana, a partir de la Ley No. 358-05
Manuel Alfredo Rivera Peguero

consumidores o usuarios, o del no Internet. Por lo que al observar la Ley General de Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario No. 358-05, en la definición de “Proveedor” la misma no excluye a los proveedores de la Internet para la aplicación de ésta, por el contrario, recoge el concepto de persona física o jurídica, y un proveedor por Internet pasa hacer en consecuencia una persona jurídica, ya que el mismo se anuncia o publicita a través de una cuenta o correo electrónico.

La figura del proveedor por Internet, no necesariamente tiene que ser una razón social, como lo establece el Reglamento General de Aplicación de la Ley No. 126-02, sobre Comercio Electrónico, Documentos y Firmas Digitales, “es toda persona moral nacional o extranjera, pública o privada que preste servicio de certificación, y cuyos certificados digitales no tienen valor legal de firma digital, sin perjuicio de los demás servicios que pueden realizar⁶⁵⁹. También es una persona física, que en un determinado momento o espacio de tiempo comercializa un bien o servicio, sin que necesariamente esto pueda ser su modo de vida. Y así lo establece el espíritu del legislador en la propia definición de proveedor en la la Ley General de Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario No. 358-05, cuando expresa “habitual u ocasionalmente, produce, importa, manipula, acondiciona, envasa, almacena, distribuye, comercializa o vende productos o presta servicios en el mercado a consumidores o usuarios”.

Para los casos de contrataciones de bienes y servicios entre personas jurídicas o naturales a través de la Internet, los proveedores se han especializado en aprender cuales

funcionamiento, calidad, origen, naturaleza, peso, especificaciones en orden de mayor contenido de sus ingredientes y componentes que permita a los consumidores elegir conforme a sus deseos y necesidades, así como también cualquier riesgo que eventualmente pudieren presentar”.

⁶⁵⁹ Reglamento General de Aplicación de la Ley 126-02, sobre Comercio Electrónico, Documentos y Firmas Digitales. Decreto No. 335-03, del 14 de abril del 2003, Título I, artículo I, numeral 1.30.

La Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, en el Ordenamiento Jurídico de la República Dominicana, a partir de la Ley No. 358-05
Manuel Alfredo Rivera Peguero

son las necesidades de los consumidores o usuarios online, ya que los consumidores están bien informados gracias a la Internet y las redes sociales, siendo razón suficiente para que se produzca una competencia leal entre los proveedores prestadores de servicios por la Internet. Indistintamente a que se producen una serie de engaños a través de la Internet, los proveedores tradicionales que buscan competir en el mercado de las Internet, deben de tener en cuenta que cualquier consumidor o usuario tiene acceso a toda la información del bien o servicio que se oferta, ya sea el que se esté ofertando, o el que promueve la competencia. Y esto así, porque el consumidor o usuario hoy día puede desde su computadora, teléfono móvil, o búsqueda a través de las redes sociales, y hasta por los servicios de cables televisivos, buscar y compartir de manera más rápida y económica toda la información necesaria con otros usuarios sobre un bien o servicio que se comercialice a través de la Internet, por lo que para ser competitivo hoy día, el proveedor tiene que entender que no está solo.

Por lo que al no existir una ley que especifique cuáles serán las características o como estará tipificado el proveedor por Internet, prevalecerá el principio de la Ley General de Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario No. 358-05. En su parte final el literal I sobre el concepto de “Proveedor”, la misma establece lo siguiente “comercializa o vende productos o presta servicios en el mercado a consumidores o usuarios, incluyendo los servicios profesionales liberales que requieran para su ejercicio un título universitario, en lo que concierne a la relación comercial que conlleve su ejercicio y la publicidad que se haga de su ofrecimiento o cualquier acto equivalente”. Esta definición se basa en el concepto de mercado, y un mercado es desde el punto de vista económico, “un lugar físico, donde se reúnen oferentes y demandantes con la finalidad de realizar un proceso de intercambio⁶⁶⁰”, “los mercadólogos lo definimos como el conjunto de consumidores actuales y potenciales,

⁶⁶⁰ Fernández Valiñas, Ricardo, “Fundamentos de Mercadotecnia”, Thomson, 2002, pág.58. Definición de mercado desde el punto de vista de la economía.

La Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, en el Ordenamiento Jurídico de la República Dominicana, a partir de la Ley No. 358-05
Manuel Alfredo Rivera Peguero

es decir, todas aquellas personas que compran o podrían comprar un producto específico⁶⁶¹”,

Debido a la complejidad del mercado del Internet, el proveedor que busque tener presencia en Internet como un mercado de consumo masivo, debe de entender y conocer al consumidor o usuario online, para saber lo que debe de ofrecer y en qué momento ofrecerlo. En tal sentido, el proveedor de la Internet debe de ser más atractivo que el mismo producto o servicio que ofrece, ya que conociendo lo que se busca se puede hacer una mejor oferta, no de lo que se quiere comercializar, sino más bien de lo que quiere el consumidor o usuario online. El mercado involucra tres elementos básicos: por un lado al productor, vendedor o prestador de servicio, quien es el responsable de ofrecer un producto para iniciar el proceso de intercambio; por el otro, el consumidor o usuario, quien demanda un producto durante dicho proceso; por último, el producto⁶⁶²”.

En nuestra opinión, el proveedor por Internet es de naturaleza pública, ya que el mismo se publicita a través de las redes, donde visitantes asiduos, visitantes ocasionales y hasta los curiosos que navegan sin rumbo, entran a la página a ver de que tratan las ofertas que allí se publican, o de los que directamente buscan de ese proveedor por el segmento del mercado al que ha dirigido sus producto y servicios. Convirtiéndose en un proveedor exclusivo por destino en Internet para un mercado virtual de consumidores o usuarios que buscan satisfacer su necesidad. Por lo que el Estado, frente a este nuevo concepto de mercado comercial a través de la Internet, se ha visto obligado a fortalecer la seguridad jurídica y estado de derecho de los consumidores y usuarios que utilizan este mercado comercial, fortaleciendo la Ley General de Protección de los Derechos del Consumidor o

⁶⁶¹ Fernández Valiñas, Ricardo, “Fundamentos de Mercadotecnia”, Thomson, 2002, pág. 58.

⁶⁶² Fernández Valiñas, Ricardo, “Fundamentos de Mercadotecnia”, Thomson, 2002, pág. 59.

La Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, en el Ordenamiento Jurídico de la República Dominicana, a partir de la Ley No. 358-05
Manuel Alfredo Rivera Peguero

Usuario No. 358-05; cuando implementa entre otras, la Ley No.53-07 Contra Crímenes y Delitos de Alta Tecnología; la Ley No. 126-02, sobre el Comercio Electrónico, Documentos y Firmas Digitales; y la Ley No. 310-14, que regula el Envío de Correos Electrónicos Comerciales no Solicitados (Spam). En ese sentido también se define como usuario apropiado del mercado de electrónico a toda “Persona física o jurídica que adquiere de manera, legítima bienes o servicios de otra⁶⁶³”. De igual forma también lo hace.

Visto lo antes expuesto, sobre el fortalecimiento y seguridad jurídica que el Estado ha tenido que brindar a los consumidores o usuarios para la protección de sus intereses económicos, el legislador ha establecido dado el rango constitucional de los derechos de los consumidores o usuarios, refiriéndose a la Ley No. 126-02, sobre el Comercio Electrónico, Documentos y Firmas Digitales, en su artículo 62 lo siguiente “Vigencia y Derogatorias. La presente ley rige desde la fecha de su publicación y deroga las normas que le sean contrarias, con excepción de las normas destinadas a la protección del consumidor”.

II. EL COMERCIO POR INTERNET EN REPÚBLICA DOMINICANA FRENTE A UN MERCADO VIRTUAL

2.1 Referencias e inicio del correo electrónico en el orden internacional

“Se trata de una redacción casi idéntica a la de la Convención Interamericana sobre Derecho aplicable a los Contratos Internacionales (CIDIP V, México, 1994) y, quizás, dé lugar a las mismas diferencias doctrinales sobre la interpretación del alcance de su ámbito

⁶⁶³ Ley No.53-07 Contra Crímenes y Delitos de Alta Tecnología, artículo 4. Definiciones.

La Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, en el Ordenamiento Jurídico de la República Dominicana, a partir de la Ley No. 358-05
Manuel Alfredo Rivera Peguero

de aplicación. Estas dividían a los que consideraban que la Convención tenía un claro alcance universal y los que se lo negaban”⁶⁶⁴.

El comercio, actividad ancestral del ser humano, que ha evolucionado de manera permanente su significado y su fin siempre el mismo. Según el diccionario consultor de economía, el Comercio es "el proceso y los mecanismos utilizados, necesarios para colocar las mercancías, que son elaboradas en las unidades de producción, en los centros de consumo en donde se aprovisionan los consumidores, último eslabón de la cadena de comercialización. Es comunicación y trato”⁶⁶⁵.

En líneas generales, y con un sentido amplio, el comercio implica la investigación de mercado con el fin de interpretar los deseos del consumidor, la publicidad que anuncia la existencia del producto, la posibilidad de adquirirlo, y en qué lugar, a la vez, que se utilizan los métodos de persuasión, la venta al por menor y finalmente, la adquisición por parte del público. Según lo expuesto, a través de los años han aparecido diferentes formas o tipos de comercio. A principio de los años 1920 en Los Estados Unidos apareció la venta por catálogo, impulsado por las grandes tiendas de mayoreo el cual se aceleró con la aparición de las tarjetas de créditos en ese país. Este sistema de venta, revolucionario para la época, consiste en un catálogo con fotos ilustrativas de los productos a vender. Este permite tener mejor llegada a las personas, ya que no hay necesidad de tener que atraer a los clientes hasta los locales de venta⁶⁶⁶. Esto posibilitó a las tiendas poder llegar a tener clientes en

⁶⁶⁴ Velázquez Gardeta, Juan Manuel, “La Protección al Consumidor Online en el Derecho Internacional Privado Interamericano, Análisis sistemático de las propuestas presentadas para la CIDIP VII”, Donostia-San Sebastián, 2008, pág. 76.

⁶⁶⁵ Asociación Española de la Economía Digital Guía Práctica de Comercio Electrónico.

⁶⁶⁶ Vázquez Perrotta, Manuel Ramón, “Crímenes y Delitos de Computadora y Alta Tecnología de la era de los Convergents”, Santo Domingo, pág. 391.

La Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, en el Ordenamiento Jurídico de la República Dominicana, a partir de la Ley No. 358-05
Manuel Alfredo Rivera Peguero

zonas rurales, que para la época que se desarrolló dicha modalidad, existía una gran masa de personas afectadas al campo. Además, otro punto importante de esto es que los potenciales compradores pueden escoger los productos en la tranquilidad de sus hogares, sin la asistencia o presión, según sea el caso, de un vendedor.

La venta por catálogo tomó mayor impulso con la aparición de las tarjetas de crédito; además de determinar un tipo de relación de mayor anonimato entre el cliente y el vendedor. Desde mediados de 1980, con la ayuda de la televisión, surgió una nueva forma de venta por catálogo, también llamada venta directa. De esta manera, los productos son mostrados con mayor realismo, y con la dinámica de que pueden ser exhibidos resaltando sus características. La venta directa es concretada mediante un teléfono y usualmente con pagos de tarjetas de crédito. Desde principio de los años de 1970, aparecieron las primeras relaciones comerciales que utilizaban una computadora para transmitir datos. Este tipo de intercambio de información, sin ningún tipo de estándar, trajo aparejado mejoras de los procesos de fabricación en el ámbito privado, entre empresas de un mismo sector. Es por eso que se trataron de fijar estándares para realizar este intercambio, el cual era distinto con relación a cada industria. Un ejemplo conocido de esto es el caso del Supermercado mayorista Amigazo. A mediados de los años 1980 esta empresa desarrolló un sistema para procesar órdenes de pedido electrónicas, por el cual los clientes de esta empresa emitían ordenes de pedido desde sus empresas y esta era enviada en forma electrónica⁶⁶⁷.

Esta implementación trajo importantes beneficios a Amigazo, ya que se eliminaron gran parte de errores de entregas y se redujeron los tiempos de procesamiento de dichas órdenes. El beneficio fue suficiente como para que la empresa Amigazo, instale un equipo a sus clientes habituales.

⁶⁶⁷ Vázquez Perrotta, Manuel Ramón, "Crímenes y Delitos de Computadora y Alta Tecnología de la era de los Convergentes", Santo Domingo, pág. 393.

La Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, en el Ordenamiento Jurídico de la República Dominicana, a partir de la Ley No. 358-05
Manuel Alfredo Rivera Peguero

Por otra parte, en el sector público el uso de estas tecnologías para el intercambio de datos tuvo su origen en las actividades militares. A fines de los años 1970 el Ministerio de Defensa de Estados Unidos inició un programa de investigación destinado a desarrollar técnicas y tecnologías que permitiesen intercambiar de manera transparente paquetes de información entre diferentes redes de computadoras, el proyecto encargado de diseñar esos protocolos de comunicación se llamó Internetting Project (de este proyecto de investigación proviene el nombre del popular sistema de redes), del que surgieron el TCP/IP (Transmission Control Protocol)/(Internet Protocol) que fueron desarrollados conjuntamente por Vinton Cerf y Robert Kahn y son los que actualmente se emplean en Internet.

A través de este proyecto se logró estandarizar las comunicaciones entre computadoras y en 1989 aparece un nuevo servicio, la WWW (Word Wide Web, Telaraña Global), cuando un grupo de investigadores en Ginebra, Suiza, ideó un método a través del cual empleando la tecnología de Internet enlazaban documentos científicos provenientes de diferentes computadoras, a los que podían integrarse recursos multimedia (texto, gráficos, música, entre otros). Lo más importante de la WWW es su alto nivel de accesibilidad, que se traduce en los escasos conocimientos de informática que exige de sus usuarios. El desarrollo de estas tecnologías y de las telecomunicaciones ha hecho que los intercambios de datos crezcan a niveles extraordinarios, simplificándose cada vez más y creando nuevas formas de comercio, y en este marco se desarrolla el Comercio Electrónico. Es bajo ese marco que se desarrolló el comercio electrónico en las grandes economías del comercio⁶⁶⁸.

Como ya sabemos el comercio existe desde el principio de las relaciones humanas, sin embargo, lo que ha cambiado es la forma de mercader. En 1920 surgió la venta por

⁶⁶⁸ Batista Tatis, Yvelia "Fundamentos del Contrato de Compra y Venta de Consumo", Consejo y Pro Consumidor, (2011), Santo Domingo, República Dominicana.

La Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, en el Ordenamiento Jurídico de la República Dominicana, a partir de la Ley No. 358-05
Manuel Alfredo Rivera Peguero

catálogo en los EE.UU. luego, en 1970, se dieron las primeras relaciones comerciales a través del uso de un computador para transmitir datos. Actualmente, empresas de todo el mundo han acelerado sus negocios por medio de la utilización de esta modalidad. Actualmente la manera de comerciar se caracteriza por el mejoramiento constante en los procesos de abastecimiento, y como respuesta a ello, los negocios a nivel mundial están cambiando, tanto su organización como sus operaciones. El comercio electrónico es el medio de llevar a cabo dichos cambios dentro de una escala global, permitiendo a las compañías ser más eficientes y flexibles en sus operaciones internas, para así trabajar de una manera más cercana con sus proveedores y estar más pendiente de las necesidades y expectativas de sus clientes. Además permiten seleccionar a los mejores proveedores sin importar su localización geográfica para que de esa forma se pueda vender un mercado global. Es tal realidad que nos explica de manera contundente el dinamismo del comercio las redes electrónicas.

El comercio electrónico es cualquier actividad de intercambio comercial en la que las órdenes de compra venta y pagos se realizan a través de un medio telemático⁶⁶⁹, los cuales incluyen servicios financieros y bancarios suministrados por Internet. El comercio electrónico es la venta a distancia aprovechando las grandes ventajas que proporcionan las nuevas tecnologías de la información, como la ampliación de la oferta, la interactividad y la inmediatez de la compra, con la particularidad que se puede comprar y vender a quién se quiera, y, dónde y cuándo se quiera. Es toda forma de transacción comercial o intercambio de información, mediante el uso de Nueva Tecnología de Comunicación entre empresas,

⁶⁶⁹ Sistema que combina los sistemas de telecomunicaciones e informáticos como métodos para transmitir la información. Ver la Ley No.53-07 Contra Crímenes y Delitos de Alta Tecnología, del 23 de abril del 2007.

consumidores y administración pública. Pues estos son grandes desafíos y alternativas que existen hoy día para la economía y los negocios⁶⁷⁰.

2.2 ¿Realmente tienen carácter legal las compras y ventas virtuales en el mercado del Internet?

En esencia, siguen los mismos principios del proceso de las compras y ventas no virtuales, personales o por publicidad⁶⁷¹ física. En el comercio electrónico, el uso de las técnicas de ventas para los negocios en Internet suele ser la diferencia entre el fracaso y el éxito. Nótese que vender por la red es mucho menos estresante que hacerlo personalmente porque la comunicación personalizada de ventas se puede realizar exclusivamente por medio del correo electrónico u otros medios interactivos automáticos para casi todas las transacciones comerciales.⁶⁷²

Para las personas que no tienen experiencia en ventas personales o por publicidad, o con experiencias fracasadas, lo probable es que no tengan la suficiente práctica comunicacional que lleva al cliente a querer ejecutar las acciones que terminan en la adquisición del producto o servicio que le ofrecen. “La mayoría de los contratos realizados a través de Internet son contratos de consumo⁶⁷³”, pero lo que no son de consumo son de

⁶⁷⁰ Maestre, Javier A., Sánchez Almeida, Carlos, “La Ley de Internet: régimen jurídico de los servicios de la sociedad de la información y el comercio electrónico”, servidor, 2002.

⁶⁷¹ Hernández Rodríguez, “Venta por internet, acceso de internet”, (2013), disponible en: <http://www.monografias.com/trabajos93/mercadotecnia-internet/mercadotecnia-internet.shtml>

⁶⁷² Hernández Rodríguez, “Venta por internet, acceso de internet”, (2013), disponible en: <http://www.monografias.com/trabajos93/mercadotecnia-internet/mercadotecnia-internet.shtml>

⁶⁷³ Velázquez Gardeta, Juan Manuel, “La Protección al Consumidor Online en el Derecho Internacional Privado Interamericano, Análisis sistemático de las propuestas presentadas para la CIDIP VII”, Donostia-San Sebastián, 2008, pág. 190.

La Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, en el Ordenamiento Jurídico de la República Dominicana, a partir de la Ley No. 358-05
Manuel Alfredo Rivera Peguero

servicios, en fin son contratos, ya que se convienen y aceptan entre un consumidor o usuario y un proveedor que satisface una necesidad. Debido al entendimiento del proceso de ventas que se necesita para vender en línea, las personas que más frecuentemente tienen éxito en esto son quienes tienen experiencia en ventas, personales o por publicidad, y que han desarrollado la capacidad comunicacional para cerrarlas haciendo que los clientes firmen contratos o paguen directamente. Esa experiencia es perfectamente transferible al proceso comercial usado en la red, en ese sentido “son comerciantes todas las personas que ejercen actos de comercio y hacen de él su profesión habitual⁶⁷⁴”

Primero que nada, se debe entender que Internet no se debe relacionar con los mercados masivos. Si no que se relaciona con individuos que tienen necesidades y deseos distintos cada uno, ya que Internet es un mercado muy heterogéneo compuesto de personas con costumbres y culturas muy distintas entre sí, es un mercado creciente de millones de personas. La mayoría de la gente tiene el concepto de que el objetivo de la mercadotecnia es producir altas ventas. Tal concepto es erróneo. Este objetivo es el último.

- Un plan completo de mercadotecnia en la Internet se debe centrar en:
- Aumentar las ventas.
- Disminuir el costo de hacer negocios.

Mejorar la comunicación con los destinatarios, lo que debe aumentar las ventas disminuyendo los costos⁶⁷⁵.

Con el uso de Internet se deben de cumplir estos 3 objetivos. Sin embargo, por el momento no ha sido así, sobre todo en el primer objetivo que es lograr el aumento de las

⁶⁷⁴ Artículo No.3, de la Ley 5546, del 1 de junio de 1961, G.O. 8581, del 17 de junio de 1961.

⁶⁷⁵ Hernández Rodríguez, “Venta por internet, acceso de internet”, (2013), disponible en: <http://www.monografias.com/trabajos93/mercadotecnia-internet/mercadotecnia-internet.shtml>

La Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, en el Ordenamiento Jurídico de
la República Dominicana, a partir de la Ley No. 358-05
Manuel Alfredo Rivera Peguero

ventas. Al paso del tiempo, y conforme las transacciones monetarias se vayan haciendo más seguras, Internet será el medio más idóneo para comerciar en línea e incrementar las ventas de las empresas. En lo que se refiere a disminuir el costo de hacer negocios y mejorar la comunicación con los destinatarios el Internet está comprobando su efectividad.

De lo antes dicho, se impone necesariamente establecer lo que cibernéticamente se conoce como la “venta online, la transferencia online de un producto, servicio, idea u otro a un comprador mediante el pago de un precio convenido⁶⁷⁶”. Dicho de una forma más detallada, "cuando una empresa, organización o persona utiliza un sitio web (propio o de un tercero) para poner sus productos o servicios a la venta, y luego, otra empresa, organización o persona utiliza una computadora conectada a Internet para comprar esos productos o servicios, se puede decir que las partes han intervenido en una transacción electrónica o venta online".

En consecuencia, la venta online consiste en ofrecer productos, servicios, ideas u otros mediante un sitio web en Internet, de tal forma, que los posibles compradores puedan conocer en qué consisten y cuáles son sus ventajas y beneficios a través de ese sitio web, y en el caso de que estén interesados, puedan efectuar la compra "online", por ejemplo, pagando el precio del producto con su tarjeta de crédito, para luego, recibirlo en la dirección que proporcionó (como sucede cuando se compran libros, hardware de computadoras, juguetes, etc...) o mediante una descarga online (cuando se trata de productos digitales como software, libros electrónicos, imágenes, etc...). En fin, toda venta o intercambio comercial amparado en una actividad lícita del comercio, es legal, en ese sentido “a nadie se le puede obligar a hacer lo que la ley no manda ni impedirle lo que la

⁶⁷⁶ Stanton William, Etzel Michael y Walker Bruce, “Fundamentos de Marketing”, Mc Graw Hill, 13ª. Edición, 2004, págs. 509-511.

La Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, en el Ordenamiento Jurídico de la República Dominicana, a partir de la Ley No. 358-05
Manuel Alfredo Rivera Peguero

ley no prohíbe. La ley es igual para todos: solo puede ordenar lo que es justo y útil para la comunidad y no puede prohibir más que lo que le perjudica⁶⁷⁷”.

Según Richard L. Sandhusen, Amazon.com constituye un buen ejemplo de sitio de venta. En este punto, cabe destacar que los sitios de venta son aquellos que están diseñados para desplazar a los clientes a través de las diversas etapas del proceso de toma de decisiones, por ejemplo: 1) Haciendo preguntas que ayuden a clasificar a los clientes según sus necesidades o deseos, para luego, derivarlos hacia la página que contiene el producto o servicio que va a satisfacer esas necesidades o deseos. 2) Suministrando información sobre los productos o servicios que necesitan o desean. 3) Comparando las características y beneficios con otros similares de la competencia. 4) Proporcionando una cotización o los precios a los que el cliente puede adquirir el producto o servicio (online). 5) Brindando los medios para que el cliente pueda realizar el pago online (con tarjeta de crédito, giro de dinero a través de Western Unión o mediante una transferencia bancaria).⁶⁷⁸.

La venta online ofrece las siguientes ventajas a las empresas que realizan este tipo de venta:

- Ajustes rápidos a las condiciones del mercado: Es decir, que las empresas pueden añadir o quitar productos a sus catálogos online; o bien, cambiar los precios y las descripciones. Todo ello, en tan solo unas cuantas horas.
- Costes más bajos: Por ejemplo, en el caso de los productos digitales (libros electrónicos, software, música y videos), las empresas se ahorran el coste que implica la infraestructura, el personal, seguros, agua, electricidad, etc., que son

⁶⁷⁷ Constitución de la República Dominicana, Proclamada el 26 de enero del año 2010, Título II, Capítulo I, Sección I, artículo 40, numeral 15.

⁶⁷⁸ Sandhusen L., Richard, “Mercadotecnia”, Compañía Editorial Continental, primera edición, 2002, páginas 637-638.

imprescindibles en el caso de los productos físicos. Otro ejemplo visible es el de la edición de catálogos, puesto que los catálogos digitales tienen un costo menor al de los impresos.

- **Tamaño de la audiencia:** La venta online mediante un sitio web puede realizarse en cualquier parte del mundo, por tanto, el tamaño de la audiencia aumenta considerablemente en comparación a la audiencia local o nacional. Esta ventaja es más notoria en los productos digitales, los cuales pueden ser descargados online en cualquier parte del mundo.
- **Creación de relaciones:** Gracias a las aplicaciones que ofrece hoy en día el Internet (chats, correo electrónico, foros, etc...) las empresas pueden crear y mantener relaciones con sus clientes de forma rápida e instantánea. Además, pueden obtener valiosa información de ellos mediante cuestionarios online.
- **Conveniencia de tiempo y espacio:** La venta online puede realizarse por cualquier persona, empresa u organización, en cualquier lugar del mundo y en cualquier momento (24/7).
- **Mínimas restricciones:** Tanto, grandes como pequeñas empresas e incluso emprendedores individuales pueden permitirse el costo de realizar ventas online, ya sea desde su propio sitio web o a través del sitio de un tercero⁶⁷⁹.

2.3 ¿Al momento de efectuarse una compra por Internet, se está formalizando una relación contractual?

Se puede comprar casi de todo. Sin embargo, el consumidor o usuario tiende a comprar más en ciertos sectores, y menos en otros. Algo que nos puede orientar en este aspecto es conocer qué es lo que está comprando en la actualidad el consumidor o usuario.

⁶⁷⁹ Kotler Philip, "Dirección de Marketing", Edición del Milenio, Cámara Dionicio, Grande Ildefonso y Cruz Ignacio, Prentice Hall, 200, págs. 739-740.

La Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, en el Ordenamiento Jurídico de la República Dominicana, a partir de la Ley No. 358-05
Manuel Alfredo Rivera Peguero

Si miramos algunas de las listas de hábitos de compra por Internet veremos que hay unos pocos productos que acaparan casi todo el tráfico de ventas. Los productos y servicios que mejor se venden son, sin pretender ser exhaustivos, los discos, los libros, los viajes y reservas de hoteles, entradas para el cine, la formación y productos diversos subastados. Tendemos a comprar en Internet productos que van a resultar idénticos en la tienda física que en la virtual, o que ofrecen alguna ventaja en su compra online. Es decir, que su calidad es conocida previamente y no variará por el hecho de comprarlos por Internet, como los libros. En tal sentido, el consumidor o usuario que adquiere un bien o servicio del mercado virtual del Internet, ha contratado, aunque este contrato sea de forma unilateral⁶⁸⁰ redactado por el proveedor.

El Internet es un gran canal para comprar productos baratos mediante las ofertas que presentan distintos suplidores, cuando no podemos adquirir de otra forma por el alto costo en el precio, pero que a la vez hay que tener en cuenta, que la calidad y el servicio técnico de estos productos tan baratos no es el mismo que los fabricantes venden habitualmente en cada país. Aunque no solamente se compre un bien tangible, los productos que menos se venden en Internet son aquellos que preferimos ver antes de comprar. Pero sin duda alguna, siempre que se establezca una relación de compra y venta, entre consumidores o usuarios y el proveedor, automáticamente se formalizara un contrato, para lo cual la Ley No. 358-05 de protección al consumidor o usuario a establecido que las “cláusulas de los contratos de

⁶⁸⁰ De acuerdo al artículo 81 de la Ley No.358-05, esta define por contrato de adhesión el redactado previa y unilateralmente por un proveedor de bienes o servicios, sin que el consumidor o usuario se encuentre en condiciones de variar sustancialmente sus términos ni evitar su suscripción si desee adquirir el producto u obtener el servicio. En ese mismo orden a los fines de proteger al consumidor o usuario el párrafo III del mismo artículo establece: En todo momento los consumidores o usuarios, por sí o a través de las asociaciones de consumidores podrán solicitar que se haga efectiva la revisión de los contratos de adhesión o en formularios que sean posteriores al inicio de las operaciones de Pro Consumidor, en especial en todo lo relativo a las cláusulas que limiten o atenúen responsabilidades.

La Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, en el Ordenamiento Jurídico de la República Dominicana, a partir de la Ley No. 358-05
Manuel Alfredo Rivera Peguero

venta de productos y prestación de servicios, serán interpretadas siempre del modo más favorable para el consumidor⁶⁸¹”.

La relación contractual que se formaliza entre consumidor o usuario y proveedor nace desde el momento mismo en que los proveedores ofertan sus productos, siendo el objeto y materia principal de que “todo contrato tiene por objeto la cosa que una parte se obliga a dar, o que una parte se obliga a hacer o a no hacer⁶⁸²”, y esto así, porque como complemento a los servicios en tienda de venta online, para el caso del nicho de mercado donde los consumidores o usuarios que confíen en sus productos y profesionalidad, pero que dispongan de poco tiempo en sus horarios para realizar las compras, o algún impedimento que les suponga problemas de desplazamiento, pueden realizar la compra desde sus hogares con la garantía de que si hay algún problema, el proveedor dará el frente. Por citar un ejemplo en el mercado textil, las tallas cambian considerablemente de una marca de ropa a otra, por eso lo los consumidores o usuarios lo que acostumbran a hacer, es comprar en la versión virtual de su tienda de ropa habitual, donde ya conoce su talla.

Debido a la gran aceptación que el mercado virtual ha tenido en la economía dominicana, han proliferado también las páginas de compra exclusiva o clubs de compra privados, que ofrecen productos de altas marcas a precios reducidos a sus usuarios. Es un principio general que todo consumidor o usuario tiende a adquirir los bienes y servicios que demanda donde le sean más baratos, por lo que sin importar que tanto pueda gastar o no, un consumidor o usuario desde el momento en que se efectúa la compra, surge la relación

⁶⁸¹ Ley General de Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, No. 358-05, artículo 82.

⁶⁸² Código Civil de la República Dominicana, artículo 1126.

La Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, en el Ordenamiento Jurídico de la República Dominicana, a partir de la Ley No. 358-05
Manuel Alfredo Rivera Peguero

contractual, dado que “el contrato es un convenio en cuya virtud una o varias personas se obligan respecto de una o de varias otras, a dar, hacer o no hacer alguna cosa⁶⁸³”.

Todo lo antes dicho tiene sentido lógico, porque la acción humana tiende a buscar mejorías en las condiciones de vida constantemente o por lo menos trata de eliminar las inconformidades. En este sentido, muchos residentes en la República Dominicana han encontrado un escape legítimo al alto costo de la vida al adquirir, cada vez más, bienes y servicios por Internet. Pero para el caso de que un proveedor no muy honesto quiera establecer ciertas condiciones de ventas que solo le favorecen a él, el legislador ha previsto que “la nulidad de cláusulas y estipulaciones se regirá, de manera supletoria por las disposiciones del Código Civil, pero toda cláusula o estipulación en perjuicio del consumidor o usuario se considerará inexistente⁶⁸⁴”.

En la República Dominicana, las compras por Internet por debajo de US\$200 están exentas de impuestos, según el acuerdo comercial DR-CAFTA (por sus siglas en inglés), sin embargo, diferentes asociaciones empresariales y empresarios particulares han sugerido que se imponga impuestos a esas transacciones por Internet, dada la lucha de intereses que cada sector representa. “Otra aclaración que ya se ha hecho anteriormente es que los contratos de consumo celebrados por medio de Internet pueden ser calificados como comercio electrónico directo o indirecto⁶⁸⁵. Esto así, se presenta a los fines de establecer las diversidad y modalidades de compra que existen hoy día en el mercado virtual de la Internet, donde la obligaciones y responsabilidad de los proveedores quedan comprometida

⁶⁸³ Código Civil de la República Dominicana, artículo 1101.

⁶⁸⁴ Ley General de Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, No. 358-05, artículo 83, párrafo III.

⁶⁸⁵ Velázquez Gardeta, Juan Manuel, “La Protección al Consumidor Online en el Derecho Internacional Privado Interamericano, Análisis sistemático de las propuestas presentadas para la CIDIP VII”, Donostia-San Sebastián, 2008, pág. 190.

La Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, en el Ordenamiento Jurídico de la República Dominicana, a partir de la Ley No. 358-05
Manuel Alfredo Rivera Peguero

desde el momento mismo de la venta cuando el legislador ha establecido “sin perjuicio de otras obligaciones a cargo de los proveedores establecidas en esta ley, en otras normas y/o que resulten de la contratación, son obligaciones de éstos las siguientes⁶⁸⁶” esto así, demuestra el compromiso de la relación contractual que se materializa entre el proveedor y el consumidor o usuario desde el momento de efectuarse la compra venta.

“No queda duda que los prestadores de servicios de internet (ISP) quedan comprometidos por las obligaciones contractuales que asumen y sobre los servicios ofrecidos, pudiendo producir su incumplimiento un daño o riesgo informático al destinatario de los mismos, hablándose incluso de la existencia de una obligación de resultado en lo que respecta a que el bien o servicio debe de ser suministrado de acuerdo a lo convenido y a las necesidades del cliente, debiendo funcionar de acuerdo a lo solicitado, y una obligación de medios, en el entendido de que deben de desenvolverse de acuerdo a los conocimientos, estándares y practicas propias del sector y su profesión. Esto respecto a la relación entre el prestador del servicio y su cliente”⁶⁸⁷.

El proveedor teniéndose que acoger a las formalidades que la ley prevea en las relaciones contractuales, y de manera especial a las leyes supletoria, cuando el usuario está interesado en comprar por Internet, busca directamente aquella tienda online que tiene en mente, sobretodo visita aquellas tiendas virtuales que le pueden haber recomendado otros consumidores o usuarios que también utilizan los buscadores para encontrar esas tiendas

⁶⁸⁶ Ley General de Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, No. 358-05, artículo 98.

⁶⁸⁷ Barinas Ubiñas, Désirée. Responsabilidad Civil de los Prestadores de Servicio de Internet (ISP) dentro del Marco Legal Dominicano desde una Perspectiva de Derecho Comparado. Congreso Responsabilidad Civil Retos y Tendencias Actuales, Santo Domingo, República Dominicana, 12 y 13 de octubre del 2017, pág. 3. Verificado en fecha 4 de noviembre del 2017. Véase en <https://sites.google.com/enj.org/congresoresponsabilidadcivil/p%C3%A1gina-principal>

que más se ajustan a lo que está buscando. Por esta razón, es necesario ofrecer un buen servicio de atención al cliente, dado que, si al cliente le ha gustado realizar la compra en tu tienda online, es muy probable que la recomiende a sus allegados, esto puede generar nuevas visitas y más compras en tu comercio electrónico. En los negocios online la utilización de los teléfonos celulares para comprar vía Internet está en crecimiento, aunque la mayoría de los usuarios aún prefieren terminar su compra a través de su computadora; en todo caso, las compras y ventas efectuadas en el mercado virtual de Internet, siempre serán compras y ventas reguladas por las leyes vigentes.

Toda transacción comercial sin importar en el mercado donde se efectúe, claro está, dentro de toda regla del lícito comercio y un mercado regulado dentro de un estado de derecho, se presumirá una relación comercial de compra y venta entre proveedor y consumidor o usuario, donde prevalezcan las cuatro condiciones siguientes que deben de ser esenciales para la validez de una convención: “El consentimiento de la parte que se obliga; Su capacidad para contratar; Un objeto cierto que forme la materia del compromiso; Una causa lícita en la obligación⁶⁸⁸”, por lo una vez establecidas estas condiciones, se estará formalizando una relación contractual con validez probatoria.

2.4 ¿Realmente, tienen garantías los consumidores o usuarios en las compras por Internet?

Al observar el título de la Ley No. 358-05, la misma se refiere a la protección de los derechos del consumidor o usuario, sin hacer reservas de a qué clase de consumidor o usuario se está dirigiendo, razón suficiente para interpretar que se está refiriendo en términos generales al consumidor o usuario para cualquier mercado. Tomando como

⁶⁸⁸ Código Civil de la República Dominicana, artículo 1108.

La Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, en el Ordenamiento Jurídico de la República Dominicana, a partir de la Ley No. 358-05
Manuel Alfredo Rivera Peguero

parámetro lo antes dicho es de ahí, que la interpretación en las leyes “se debe atender más a la común intención de las partes contratantes, que al sentido literal de las palabras⁶⁸⁹.

Por lo que, “en caso de duda, se interpreta la convención en contra del que haya estipulado, y en favor del que haya contraído la obligación⁶⁹⁰”, estableciendo la propia Ley No. 358, las garantía para los productos duraderos, obviamente y por sentido común, que los productos no duraderos y que bajo ese mismo esquema se comercializan, no son sujetos de garantías para los consumidores o usuarios “cuando se comercialicen bienes duraderos, el consumidor y los sucesivos adquirientes tienen una garantía legal por los defectos o vicios de cualquier índole, que afecten el correcto funcionamiento de tales bienes o que hagan que las características de los productos entregados difieran con respecto a lo ofrecido⁶⁹¹.

Las garantías siempre serán una condición de lo que se estipule en todo contrato de compra y venta de bienes y servicios, ya sean del mercado virtual de Internet, como del mercado convencional o físico, donde el consumidor las acepta o las rechaza, pero para el caso de que las mismas sean aceptadas deberán de honrarse por el proveedor, ya que se convierten en la obligación de hacer o de no hacer por parte del proveedor como deudor de un compromiso contraído ya que “toda obligación de hacer o de no hacer, se resuelve en indemnización de daños y perjuicios, en caso de falta de cumplimiento de parte del deudor⁶⁹²”. Para obtener una tutela judicial efectiva, en la búsqueda de una indemnización económica por incumpliendo del proveedor según la jurisprudencia dominicana y la propia

⁶⁸⁹ Código Civil de la República Dominicana, artículo 1156.

⁶⁹⁰ Código Civil de la República Dominicana, artículo 1162.

⁶⁹¹ Ley General de Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, No. 358-05, artículo 66.

⁶⁹² Código Civil de la República Dominicana, artículo 1142.

La Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, en el Ordenamiento Jurídico de la República Dominicana, a partir de la Ley No. 358-05
Manuel Alfredo Rivera Peguero

Ley No.358-05, no es menester agotar la fase administrativa ante el Instituto Nacional del Protección de los Derechos del Consumidor.

Ahora bien, cuando es por una reclamación de un consumidor, éste presenta su reclamación con todas sus pruebas y las partes se someten a una conciliación donde “los consumidores, usuarios y proveedores cuentan con un procedimiento para la solución extrajudicial de sus controversias, antes de agotar el procedimiento administrativo que la Dirección Ejecutiva de Pro Consumidor pueda iniciar, en caso de evidenciarse el incumplimiento de las disposiciones de la presente ley y antes de que el caso pase a los tribunales ordinarios⁶⁹³”. Según, este artículo, es una condición sine qua non agotar la fase de la reclamación para acceder al procedimiento especial de contravención que juzgará la comisión de las infracciones definidas por la ley según el caso e interés del consumidor o usuario. Y como hemos expresado, no es indispensable agotarla, ya que la propia ley establece que el consumidor podrá acudir directamente a la justicia.

“En caso de ser necesaria la notificación al fabricante o importador de la entrada en vigencia de la garantía de un bien de consumo duradero, dicho acto estará a cargo del vendedor. La falta de notificación no es liberatoria de responsabilidad⁶⁹⁴”. Es por lo que el legislador ha previsto como medio probatorio de la transacción realizada que el proveedor tenga la obligación de entregar una constancia anotada de la operación o factura llevada a cabo debiendo de “emitir y entregar al consumidor o usuario un documento o factura, escrito o digital, según el medio de contratación utilizado, debidamente timbrado, numerado, fechado y firmado, en el cual se deje constancia de la provisión del producto o servicio, cantidad, especificaciones, valor e impuestos que conlleve, de conformidad con la

⁶⁹³ Ley General de Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, No. 358-05, artículo 124.

⁶⁹⁴ Ley General de Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, No. 358-05, artículo 69.

La Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, en el Ordenamiento Jurídico de la República Dominicana, a partir de la Ley No. 358-05
Manuel Alfredo Rivera Peguero

legislación tributaria vigente⁶⁹⁵” y para el caso donde no se estipule la garantía, el consumidor o usuario hacer las exigencias necesarias de las mismas.

Sin embargo, de lo anteriormente expuesto se desprende que la Ley No.358-05 expresa que “los consumidores o usuarios podrán reclamar el cumplimiento de la garantía de los bienes duraderos que hubieren adquirido ante cualquier proveedor autorizado de dichos bienes, siempre y cuando estén acompañados de la documentación que compruebe la adquisición legítima del bien o servicio y de conformidad con los términos y condiciones del documento de garantía⁶⁹⁶”.

“En la época previrtual, sólo las grandes empresas tenían presencia transnacional, el mundo era un territorio vasto y plagado de oportunidades pero también de riesgos (impagos, legislaciones nacionales desconocidas...) y dificultades (para abrirse camino había que recurrir a inversiones costosas en marketing, todo ello tras larga meditación sobre a qué mercado dirigirse y qué producto comercializar allí). Hoy en día, cualquiera que tenga un ordenador -y algo que ofrecer- puede lanzar su producto por todo el mundo⁶⁹⁷”. Por lo tanto, cuando el proveedor da una garantía se hace sujeto de obligación frente al consumidor o usuario al momento en que le sea exigida, dado los niveles de responsabilidad civil que ha comprometido toda vez que “las convenciones legalmente formadas tienen fuerza de ley para aquellos que las han hecho. No pueden ser revocadas,

⁶⁹⁵ Ley General de Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, No. 358-05, artículo 99.

⁶⁹⁶ Ley General de Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, No. 358-05, artículo 73.

⁶⁹⁷ Velázquez Gardeta, Juan Manuel, “La Protección al Consumidor Online en el Derecho Internacional Privado Interamericano, Análisis sistemático de las propuestas presentadas para la CIDIP VII”, Donostia-San Sebastián, 2008, pág. 194.

La Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, en el Ordenamiento Jurídico de la República Dominicana, a partir de la Ley No. 358-05
Manuel Alfredo Rivera Peguero

sino por su mutuo consentimiento, o por las causas que estén autorizadas por la ley. Deben llevarse a ejecución de buena fe⁶⁹⁸”.

Es importante destacar que con el presente estudio no se busca establecer un grito de guerra para que el consumidor o usuario judicialice todas sus exigencias desde el momento en que se materialice la falta o el hecho punible cometido por el proveedor, pero a su vez, se le brinda al consumidor o usuario una herramienta efectiva para el ejercicio de todas las vías y alternativas de derechos de las cuales dispone para exigir la protección de sus intereses económicos. Siendo en todo estado de causa la conciliación la herramienta por excelencia y punto de partida del consumidor o usuario, donde para el caso de que las partes llegaren a un acuerdo, el acta que lo contenga tendrá los mismos efectos que un título ejecutivo.

Esto así indica que lo más conveniente para el proveedor será siempre brindar el servicio de satisfacción plena al consumidor o usuario, porque “durante el período de vigencia de la garantía, su titular tendrá derecho a la reparación gratuita y satisfactoria de los vicios o defectos originarios. Si se constatará que el producto no tiene las condiciones para cumplir con el uso al cual estaba destinado o no fuese posible su reparación satisfactoria, el titular de la garantía tendrá derecho a su mejor opción, a la sustitución del producto por otro en buen estado, a una rebaja del precio, o a la devolución del valor pagado, en capital, intereses y otros gastos de la operación, sin perjuicio de otras acciones que conforme a la ley puedan ejercerse⁶⁹⁹”

⁶⁹⁸ Código Civil de la República Dominicana, artículo 1134.

⁶⁹⁹ Ley General de Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, No. 358-05, artículo 70.

2.5 ¿Existe o no, diferencia entre los consumidores o usuarios de la Internet, y el resto de los consumidores o usuarios del mercado físico?

Sin ningún carácter científico, la primera diferencia a establecer entre el consumidor o usuario de la Internet y el consumidor o usuario de la no Internet o de los mercados físicos, es que el consumidor o usuario virtual paga con tarjetas de créditos como pago o medio electrónico por la naturaleza de la vía. Mientras que el consumidor o usuario del mercado físico o convencional del no Internet, paga en efectivo o cheque debido al contacto físico y personal de las compras. Convirtiéndose estos parámetros en el punto de partida para establecer la referida diferencia, ya que de lo que se está hablando es de los intereses económicos de los consumidores o usuarios. Por lo que muy mal se estaría estableciendo un parámetro ajeno al presente tema, en tal sentido somos de opinión que más que existir diferencias de fondo entre uno y otro, lo que existe es diferencia de forma, ya que la Ley No. 358-05 le es aplicable⁷⁰⁰ a ambos casos.

Tomando como referencia los distintos conceptos de consumidor o usuario que otorgan las leyes supletorias a la Ley No. 358-05, los mismos se definen como “Persona natural o jurídica, pública o privada que adquiera, consuma, utilice o disfrute productos y servicios, a título oneroso, como destinatario final de los mismos para fines personales, familiares o de su grupo social. En consecuencia, no se considerarán consumidores o

⁷⁰⁰ En ese sentido, el legislador con el alcance que da al artículo 33 en su literal c) de la Ley No.358-05, es de que dicha ley aplicable a ambos casos, cuando expresa “ Recibir de los proveedores por cualquier medio de mensaje de datos, Internet, servicios de mensajería”, véase el referido artículo “Recibir de los proveedores por cualquier medio de mensaje de datos, Internet, servicios de mensajería, promoción o cualquier otro medio análogo; una información veraz, clara, oportuna, suficiente, verificable y escrita en idioma español sobre los bienes y servicios ofrecidos en el mercado, así como también sobre sus precios, características, funcionamiento, calidad, origen, naturaleza, peso, especificaciones en orden de mayor contenido de sus ingredientes y componentes que permita a los consumidores elegir conforme a sus deseos y necesidades, así como también cualquier riesgo que eventualmente pudieren presentar”.

La Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, en el Ordenamiento Jurídico de
la República Dominicana, a partir de la Ley No. 358-05
Manuel Alfredo Rivera Peguero

usuarios finales quienes adquieran, almacenen, consuman o utilicen productos o servicios con el fin de integrarlos a un proceso de producción, transformación, comercialización o servicios a terceros⁷⁰¹”. “Persona física o jurídica que adquiere de manera, legítima bienes o servicios de otra⁷⁰²”. “Las Entidades de Intermediación Financiera, los Agentes Económicos, las Entidades Públicas, y las demás personas físicas o morales que mantengan acuerdos con los BICs, para acceder y obtener información de los Consumidores⁷⁰³”. “Es la persona que sin ser suscriptor y sin contratar los servicios de emisión de certificados de una entidad de certificación, puede, sin embargo, validar la integridad y autenticidad de un documento digital o de un mensaje de datos, con base en un certificado del suscriptor originador del mensaje⁷⁰⁴”.

Visto así el carácter con que los textos anteriormente citados definen el concepto de consumidor o usuario como factor común para el desarrollo del presente tema, es importante destacar, que en cada una de las definiciones que se otorgan al concepto de consumidor o usuario, las mismas no establecen diferencia entre el mercado físico y el mercado virtual, son consumidores pura y simplemente. A estos fines el legislador ha previsto que la Ley General de Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario No.

⁷⁰¹ Ley General de Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, No. 358-05, artículo 3, literal d.

⁷⁰² Ley No.53-07 Contra Crímenes y Delitos de Alta Tecnología, del 23 de abril del 2007, artículo 4, parte final.

⁷⁰³ Ley No. 288-05, Regula las Sociedades de Información Crediticia y de Protección al Titular de la Información. Promulgada el 18 de agosto del 2005, artículo 3, numeral XXII.

⁷⁰⁴ Ley No. 126-02, Sobre Comercio Electrónico, Documentos y Firmas Digitales, Promulgada el 4 de septiembre del 200, artículo 2, literal ñ.

La Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, en el Ordenamiento Jurídico de la República Dominicana, a partir de la Ley No. 358-05
Manuel Alfredo Rivera Peguero

358-05, reconozca con igual categoría⁷⁰⁵ al consumidor o usuario y proveedor físico, con el consumidor o usuario y proveedor del mercado virtual.

Así que, tomando como referencia lo dicho como consumidor o usuario será lo mismo para los contratos de consumos o servicios que se realicen a través del Internet. Siendo la práctica habitual, la de que el derecho a la protección de los mismos, sea aplicable a esos contratos, aunque en algunos casos, quedarán excluidas del ámbito de aplicación de la ley, y en defecto se registrarán por las normas y ordenamientos vinculados a organismos sectoriales⁷⁰⁶. El planteamiento parcial a esta cuestionarte se define en todo caso, a través de la posibilidad de interpretación entre lo que se compra, como se compra y donde se compra. Que por lo demás, habría que preguntarse si la amplitud o el ámbito del derecho del mercado virtual o físico, permitiría que al momento del consumidor o usuario de la Internet o de no Internet hacer uso de las prerrogativas de sus derechos para el caso de reclamaciones, ese derecho estaría contemplado o no como aplicable a uno u a otro consumidor.

⁷⁰⁵ Ver el artículo 62 del Capítulo VI de la Ley General de Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario No. 358-05, donde el espíritu del legislador establece y le otorga relevancia a la figura del internet, al expresar que la presente ley ha sido dada para la protección de los derechos del consumidor o usuario de cualquier mercado, físico o virtual, solo basta con ver cuando enuncia en el artículo supra indicado, la referencia que hace a los términos de correo electrónicos, medios digital, o cualquier medio de mensajes de datos, así como también al internet, “En la venta y en cualquier tipo de contratación de bienes y/o prestación de servicios que se oferten o efectúen fuera del establecimiento del proveedor y aquellas para las cuales se utilicen medios, tales como: teléfono, televisión, correo tradicional o electrónico, medio digital o cualquier medio de mensajes de datos, internet, servicios de mensajería, promoción, o cualquier otro tipo de medio análogo, el proveedor está obligado según el caso a”.

⁷⁰⁶ Ver la Ley General de Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, No. 358-05, en su artículo 135, cuando dispone que Cuando se trate de casos que sean materia de leyes sectoriales, el consumidor o usuario reclamará sus derechos con apego a los procedimientos establecidos en dichas leyes y sus reglamentos. En caso de contradicción entre las disposiciones de la presente ley con las disposiciones contenidas en las leyes sectoriales y sus reglamentos, se aplicará la disposición que resulte más favorable al consumidor. En caso de duda, prevalecerán las disposiciones de la presente ley.

La Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, en el Ordenamiento Jurídico de la República Dominicana, a partir de la Ley No. 358-05
Manuel Alfredo Rivera Peguero

Se entiende tradicionalmente que el consumidor o usuario como parte débil del contrato se sitúa ante la problemática de decidir si el consumidor o usuario virtual merece el mismo tipo de protección que el consumidor o usuario físico, que además, en ausencia de elección de ley por las partes, tendrá que ser aplicable la de mayor beneficio para el consumidor o usuario. Esta apreciación, extrapolada al ámbito del consumo y comercio por Internet, supone decidir si el consumidor o usuario que adquiere un bien o un servicio desde su domicilio, puede en su caso, demandar al proveedor virtual acogiéndose a la Ley No. 358-05 de protección a los derechos del consumidor o usuario. “Esto último, además, sólo en el caso de que le sea más favorable que el Derecho designado en el contrato por las partes, según se establece en el Proyecto Convención⁷⁰⁷.”

Visto todo lo antes expuesto, se impone necesario establecer, que el consumidor o usuario del mercado virtual del Internet o del no Internet, será siempre el mismo consumidor o usuario, una persona física o persona jurídica, que buscará satisfacer una necesidad ya sea que lo realice por iniciativa propia o por mercadeo publicitario. Con la única diferencia, de que será la vía de consumo o de uso que elija o el mercado en el que está comercializando, que determinará si es, o no es, virtual. Pero lo que nunca podrá perder, es la debida protección de sus derechos, que cada día se fortalecen con la supletoriedad de las distintas normas y reglamentos que se crean para el fortalecimiento y la protección de los derechos del consumidor o usuario virtual.

Aunque el Dr. Juan Manuel Velázquez, afirme que los consumidores que adquieren habitualmente bienes y servicios en la Red están bien informados de los recursos del medio (comunicación con otros consumidores, foros, modos de obtener información de los

⁷⁰⁷ Velázquez Gardeta, Juan Manuel, “La Protección al Consumidor Online en el Derecho Internacional Privado Interamericano, Análisis sistemático de las propuestas presentadas para la CIDIP VII”, Donostia-San Sebastián, 2008, pág. 66.

productos de un determinado proveedor) como también sobre las prácticas que allí son habituales (cláusulas contractuales) y que poseen las destrezas necesarias para sacarle el máximo rendimiento. No es menos cierto, que los contratos de adhesión (sea cual sea su denominación) son la práctica habitual (casi la generalidad sin excepción) y que todos sujetos que navegan por la Red lo admiten⁷⁰⁸. Somos de opinión, de que no necesariamente el consumidor o usuario por el hecho de estar bien informado y navegar en la red, tenga la obligatoriedad de admitir el contrato que se le quiera imponer, y esto así, pues las redes son espacios públicos por destino, aunque de naturaleza privada, donde todo proveedor que busque comercializar en ese espacio virtual, tendrá que ser competente y ajustarse a los requerimientos y necesidades del consumidor o usuario, no el consumidor o usuario a él, pues son muchas las ofertas y condiciones que se presentan de un mismo producto por distintos proveedores.

2.6 Vista la Directiva 93/13/CEE del 5 de abril del 1993, sobre las cláusulas abusivas en los contratos celebrados con consumidores, del Consejo de las Comunidades Europeas ¿Son simplemente de adhesión o cláusulas abusivas los contratos suscritos en la red?

La presente directiva versa sobre la protección al consumidor en los contratos celebrados entre el vendedor de bienes y el prestador de servicios por una parte, y por otra parte sobre la diferencia de los mercados nacionales de venta de bienes y prestación de servicios a los consumidores, así como también en las cláusulas abusivas que regulan los contratos de venta de bienes o de prestación de servicios. Mediante esta regulación se protege a los consumidores del abuso de poder por parte del vendedor o del prestador de

⁷⁰⁸ Velázquez Gardeta, Juan Manuel, "La Protección al Consumidor Online en el Derecho Internacional Privado Interamericano, Análisis sistemático de las propuestas presentadas para la CIDIP VII", Donostia-San Sebastián, 2008, pág. 214.

La Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, en el Ordenamiento Jurídico de la República Dominicana, a partir de la Ley No. 358-05
Manuel Alfredo Rivera Peguero

servicios, planteando la adopción de normas homogéneas sobre cláusulas abusivas que deben aplicarse a todas las convenciones llevadas a cabo entre los consumidores y los profesionales. De igual modo se plantea la vigilancia por parte de los Estados miembros para el caso en donde los contratos no contemplen las dichas cláusulas abusivas, no solo en los contratos entre particulares, sino en las actividades profesionales de carácter público sobre la base de la buena fe y la solidaridad entre usuarios, la lealtad y equidad.

El concepto de cláusula abusiva aparece recogido en el artículo 3 de la Directiva⁷⁰⁹ 93/13/CEE del Consejo, del 5 de abril de 1998, sobre las cláusulas abusivas en los contratos celebrados con consumidores, y en el artículo 82 del T.R. de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios del 16 de noviembre del 2007, que traspasó la Directiva citada al derecho español y derogó la anterior ley sobre la misma materia. Para la ley son cláusulas abusivas aquellas estipulaciones contractuales que no han sido negociadas individualmente por el consumidor y que, en contra de la buena fe, causan en perjuicio del consumidor un desequilibrio importante en los derechos y obligaciones que derivan de un contrato.

Pero tanto, la ley como la directiva citadas no se limitan a establecer una definición legal de cláusula abusiva, sino que al propio tiempo recogen en su texto lo que se llama una lista negativa de cláusulas abusivas, que no es otra cosa que un listado de cláusulas contractuales que tendrán siempre el carácter de abusivas. Según la ley, algunas de estas cláusulas son abusivas porque hacen depender cualquier aspecto del contrato de la sola voluntad del empresario, o bien porque limitan los derechos básicos de los consumidores reconocidos legalmente. En otros casos, el carácter abusivo de la cláusula lo determina la falta reciprocidad, en la medida en que se imponen al consumidor determinadas

⁷⁰⁹ <http://eur-lex.europa.eu/homepage.html?locale=es>

La Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, en el Ordenamiento Jurídico de la República Dominicana, a partir de la Ley No. 358-05
Manuel Alfredo Rivera Peguero

obligaciones sin que se establezcan otras obligaciones semejantes para el empresario en los mismos casos. La ley considera igualmente abusivas las cláusulas que imponen al consumidor garantías desproporcionadas respecto del riesgo asumido o que modifican la carga de la prueba en perjuicio del consumidor.

“Además, es interesante anotar que el margen de los Estados miembros de la Unión Europea es estrecho desde que la Corte de Justicia de la Unión, por tres sentencias del 25 de abril del 2002, pronuncio que la directiva era de plena armonización de los derechos entre los Estados-miembros. Es decir que, hoy, tenemos un régimen de responsabilidad casi igual en toda la Unión Europea”⁷¹⁰.

El Tribunal de Justicia Sala Novena, en la Sentencia del 15 de enero del 2015, interpretando el ámbito de aplicación de los contratos celebrados con los consumidores, específicamente los contrato de prestación de servicios jurídicos concluido entre un abogado y un consumidor, analizando el objeto litigioso: “el tribunal remitente pretende saber en sustancia si la Directiva 93/13 debe interpretarse en el sentido de que se aplica a contratos tipo de servicios jurídicos como los que son objeto del asunto principal, concluidos por un abogado con una persona física que actúa con un propósito ajeno a su actividad profesional”. “Así pues, un abogado que, como en el litigio principal, presta en ejercicio de su actividad profesional un servicio a título oneroso a favor de una persona física que actúa para fines privados es un «profesional», en el sentido del artículo 2, letra c), de la Directiva 93/13. "En efecto, atendiendo al objetivo de protección de los consumidores que esa directiva persigue, el carácter público o privado de las actividades del profesional o

⁷¹⁰ Couard Julien. “Responsabilidad y derecho del consumo”, La responsabilidad por los daños causados por productos defectuosos. Aspectos de derecho francés. Congreso Responsabilidad Civil Retos y Tendencias Actuales, Santo Domingo, República Dominicana, 12 y 13 de octubre del 2017, pág.3. Verificado en fecha 4 de noviembre del 2017. Véase en <https://sites.google.com/enj.org/congresoresponsabilidadcivil/p%C3%A1gina-principal>

La Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, en el Ordenamiento Jurídico de la República Dominicana, a partir de la Ley No. 358-05
Manuel Alfredo Rivera Peguero

la función específica de éste no pueden determinar la aplicabilidad misma de esa Directiva”. Por tanto, el contrato para la prestación de ese servicio está sujeto al régimen de esa Directiva”. Sic. En este sentido declaro: “La Directiva 93/13/CEE del Consejo, de 5 de abril de 1993, sobre las cláusulas abusivas en los contratos celebrados con consumidores, debe interpretarse en el sentido de que se aplica a los contratos tipo de servicios jurídicos, como los que son objeto del asunto principal, concluidos por un abogado con una persona física que actúa con un propósito ajeno a su actividad profesional”. “En conclusión, Internet es un territorio donde la inteligencia artificial dota de una cierta autonomía al medio y eso puede llevar a pensar que es algo etéreo, no físico, impulsado en ocasiones por una inercia que no es humana o que condiciona la actividad humana”⁷¹¹.

Como puede observarse, los juzgadores, al interpretar el espíritu del contrato que antecede, al amparo de la Directiva 93/13/CEE, se basaron en las cláusulas tipo previamente redactadas por él mismo o por los órganos de su corporación profesional, las cuales se integran directamente en los contratos por la voluntad de ese abogado, para determinar que los servicios jurídicos, como los que son objeto del litigio principal, y en relación con las prestaciones ofrecidas por los abogados, “existe en principio una desigualdad entre los «clientes-consumidores» y los abogados a causa, en especial, de la asimetría de la información de la que disponen esas partes. En efecto, los abogados tienen un alto nivel de competencias técnicas que los consumidores no poseen necesariamente, de modo que éstos pueden tener dificultades para apreciar la calidad de los servicios que se les prestan”. Sic.

Definitivamente, el propósito de la directiva según el artículo 1, no es más que

⁷¹¹ Velázquez Gardeta, Juan Manuel, “La Protección al Consumidor Online en el Derecho Internacional Privado Interamericano, Análisis sistemático de las propuestas presentadas para la CIDIP VII”, Donostia-San Sebastián, 2008, pág. 49.

La Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, en el Ordenamiento Jurídico de la República Dominicana, a partir de la Ley No. 358-05
Manuel Alfredo Rivera Peguero

aproximar las disposiciones legales, reglamentarias y administrativas de los Estados miembros sobre las cláusulas abusivas en los contratos celebrados entre profesionales y consumidores, en el marco de la buena fe, de la negociación eficaz entre profesional y consumidor y no de manera individual por el profesional en detrimento del consumidor, cuyas cláusulas, ante ambigüedad, si existiera, se interpretaran de la manera más favorable para el consumidor, entre otras prerrogativas. A estos fines, y guardando la distancia de las leyes, la legislación dominicana así también lo ha establecido cuando expresa que “Las cláusulas de los contratos de venta de productos y prestación de servicios, serán interpretadas siempre del modo más favorable para el consumidor”⁷¹²

Visto la Directiva 93/13/CEE, en su artículo 3, numeral 1, expresa que “Las cláusulas contractuales que no se hayan negociado individualmente se consideran abusivas si, pese a las exigencias de la buena fe, causan en detrimento del consumidor un desequilibrio importante entre los derechos y obligaciones de las partes que se derivan del contrato”. En ese mismo orden el numeral 2 expresa “Se considera que una cláusula no se ha negociado individualmente cuando haya sido redactada previamente y el consumidor no haya podido influir sobre su contenido, en particular en el caso de los contratos de adhesión. El hecho de que ciertos elementos de una cláusula o que una cláusula aislada se hayan negociado individualmente no excluirá la aplicación del presente artículo al resto del contrato si la apreciación global lleva a la conclusión de que se trata, no obstante, de un contrato de adhesión. El profesional que afirme que una cláusula tipo se ha negociado individualmente asumirá plenamente la carga de la prueba.

⁷¹² Ley General de Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, No. 358-05, artículo 82.

La Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, en el Ordenamiento Jurídico de la República Dominicana, a partir de la Ley No. 358-05
Manuel Alfredo Rivera Peguero

Por su parte el anexo de la presente directiva contiene una lista indicativa y no exhaustiva de cláusulas que pueden ser declaradas abusivas desde la óptica que tengan como objeto o por defecto lo siguiente:

- a) Excluir o limitar la responsabilidad legal del profesional en caso de muerte o daños físicos del consumidor debidos a una acción u omisión del mencionado profesional;
- b) Excluir o limitar de forma inadecuada los derechos legales del consumidor con respecto al profesional o a otra parte en caso de incumplimiento total o parcial, o de cumplimiento defectuoso de una cualquiera de las obligaciones contractuales por el profesional, incluida la posibilidad de compensar sus deudas respecto del profesional mediante créditos que ostente contra de este último;
- c) Prever un compromiso en firme del consumidor mientras que la ejecución de las prestaciones del profesional está supeditada a una condición cuya realización depende únicamente de su voluntad;
- d) Permitir que el profesional retenga las cantidades abonadas por el consumidor, si éste renuncia a la celebración o a la ejecución del contrato, sin disponer que el consumidor tiene derecho a percibir del profesional una indemnización por una cantidad equivalente cuando sea este el que renuncie;
- e) Imponer al consumidor que no cumpla sus obligaciones una indemnización desproporcionadamente alta;
- f) Autorizar al profesional a rescindir el contrato discrecionalmente, si al consumidor no se le concede la misma facultad, o permitir que el profesional se quede con las cantidades abonadas en concepto de prestaciones aun no efectuadas si es el propio profesional quien rescinde el contrato;
- g) Autorizar al profesional a poner fin a un contrato de duración indefinida, sin notificación previa con antelación razonable, salvo motivos graves;

La Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, en el Ordenamiento Jurídico de la República Dominicana, a partir de la Ley No. 358-05
Manuel Alfredo Rivera Peguero

- h) Prorrogar automáticamente un contrato de duración determinada si el consumidor no se manifiesta en contra, cuando se ha fijado una fecha límite demasiado lejana para que el consumidor exprese su voluntad de no prorrogarlo;
- i) Hacer constar de forma irrefragable la adhesión del consumidor a la cláusula de las cuales no han tenido la oportunidad de tomar conocimiento real antes de la celebración del contrato;
- j) Autorizar al profesional a modificar unilateralmente sin motivos válidos especificados en el contrato los términos del mismo;
- k) Autorizar al profesional a modificar unilateralmente sin motivos válidos cualesquiera características del producto que ha de suministrar o del servicio por prestar;
- l) Estipular que el precio de las mercancías se determine en el momento de su entrega, u otorgar al vendedor de mercancías o al proveedor de servicios el derecho a aumentar los precios, sin que en ambos casos el consumidor tenga el correspondiente derecho a rescindir el contrato si el precio final resultare muy superior al precio convenido al celebrar el contrato;
- m) Conceder al profesional el derecho a determinar si la cosa entregada o el servicio prestado se ajusta a lo estipulado en el contrato, o conferirle el derecho exclusivo a interpretar una cualquiera de las cláusulas del contrato;
- n) Restringir la obligación del profesional de respetar los compromisos asumidos por sus mandatarios o supeditar sus compromisos al cumplimiento de formalidades particulares;
- o) Obligar al consumidor a cumplir con todas sus obligaciones aun cuando el profesional no hubiera cumplido con las suyas;
- p) Prever la posibilidad de cesión del contrato por parte del profesional, si puede engendrar merma de las garantías para el consumidor sin el consentimiento de éste;

La Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, en el Ordenamiento Jurídico de la República Dominicana, a partir de la Ley No. 358-05
Manuel Alfredo Rivera Peguero

- q) Suprimir u obstaculizar el ejercicio de acciones judiciales o de recursos por parte del consumidor, en particular obligándole a dirigirse exclusivamente a una jurisdicción de arbitraje no cubierta por las disposiciones jurídicas, limitándole indebidamente los medios de prueba a su disposición imponiéndole una carga de la prueba que, conforme a la legislación aplicable, debería corresponder a otra parte contratante;

Por lo que viendo el alcance de las letras g), j), y i) las mismas son para ser interpretadas de la siguiente manera:

La letra g) se entiende sin perjuicio de las cláusulas por las que el prestador de servicios financieros se reserve el derecho de rescindir unilateralmente, sin previo aviso en caso de razón válida, el contrato de duración indeterminada, a condición de que el profesional esté en la obligación de informar de ello inmediatamente a las demás partes contratantes.

La letra j) se entiende sin perjuicio también de las cláusulas por las que el profesional se reserve el derecho a modificar unilateralmente las condiciones de un contrato de duración indeterminada siempre que el profesional esté en la obligación de informar al consumidor con una antelación razonable y de que éste tenga la facultad de rescindir el contrato.

La letra i) se entiende sin perjuicio de las cláusulas de adaptación de los precios a un índice, siempre que sean legales y que de ellas se describa explícitamente el modo de variación de precio.

Pero de igual manera las letras g), j) e i) no se aplicarán a:

- Las transacciones relativas a títulos-valores, instrumentos financieros y otros productos o servicios cuyo precio esté vinculado a las fluctuaciones de una cotización o de un índice bursátil, o de un tipo de mercado financiero que el profesional no controle;

- Los contratos de compra o venta de dividas, de cheques de viaje o de giros postales internacionales expresados en divisas.

III. ANÁLISIS DE LA LEY NO. 126-02 COMO LEY SUPLETORIA DE MEDIO DE PRUEBA EN EL COMERCIO ELECTRÓNICO

3.1 Marco de aplicación de la Ley No. 126-02

A raíz de la problemática que enfrentan los consumidores o usuarios por la existencia de los correos electrónicos ante un inevitable mercado virtual, se hace necesario la aportación ante la jurisdicción judicial competente la validación de los correos electrónicos de las distintas operaciones que se puedan dar en el hoy mercado virtual. Lo primero que hay que tener claro es, que un correo electrónico no está en formato de papel como medio de prueba original, por lo que no tiene sentido imprimirlo para aportarlo en el juzgado, si no es a través de la validación o autenticación que se le pueda dar. Para poder saber cómo aportar un correo electrónico, es necesario determinar cuál es su naturaleza jurídica a efectos probatorios.

En su trabajo de grado doctoral, De Jesús Santos, establece citando a Devis Echandía, Hernando: “El historiador, el sociólogo, el lingüista, el cronista, el periodista, el geólogo, el arqueólogo, el paleontólogo, el astrólogo, el zoólogo, el botánico, el químico, el físico, el militar, el estadista, el político, el ingeniero, el arquitecto, el biólogo, el psicólogo, o siquiatra, el médico, el fisiólogo, el agricultor o ganadero, el investigador en cualquier campo y hasta el artista, imprescindiblemente deben probar los hechos, los resultados, los efectos y las causas de estos, reconstruyendo los pasados, analizando los presentes,

La Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, en el Ordenamiento Jurídico de la República Dominicana, a partir de la Ley No. 358-05
Manuel Alfredo Rivera Peguero

deduciendo los futuros; e incluso, en el campo de las noticias abstractas, el lógico, el filósofo, el metafísico, tratan de comprobar sus teorías o concepciones”.⁷¹³

El marco de aplicación en la ley está consagrado en el artículo 1, que reza: “Art. 1. *Ámbito de aplicación.* La presente ley será aplicable a todo tipo de información en forma de documento digital o mensaje de datos, salvo en los siguientes casos: a) en las obligaciones contraídas por el Estado dominicano en virtud de convenios o tratados internacionales; b) en las advertencias escritas que, por disposiciones legales, deban ir necesariamente impresas en ciertos tipos de productos en razón al riesgo que implica su comercialización”⁷¹⁴. Por lo que visto lo antes tratado, es aquí cuando nos referimos a las leyes supletorias que vienen a fortalecer la capacidad y protección de los derechos del consumidor o usuario, ya que esta ley, regulará el mercado virtual al que nos hemos referido en naturaleza y destino, por el carácter para las operaciones que se efectúen a través del Internet.

Conforme consigna el Dr. De Jesús Santos: “En principio los medios probatorios correspondían con exclusividad a la parte que perseguía el resarcimiento de un daño, es decir, al demandante, en virtud del principio “*actori incumbit probatio, reusciendofit*”⁷¹⁵ siendo la confesión, el testimonio y la pericia, los principales medios de

⁷¹³ De Jesús Santos, Abrahán Francisco, “La Prueba Ilícita en la Era Digital, Enfoque Histórico del Sistema Procesal Penal Dominicano”, Santo Domingo, República Dominicana, 2015, pág. 28

⁷¹⁴ Ley 126-02, sobre Comercio Electrónico, Documentos y Firmas Digitales de la República Dominicana, del 4 de septiembre del 2002.

⁷¹⁵ La regla *Actori incumbit probatio, reusciendofit actor*: Significa que sobre el demandante pesa la responsabilidad de probar los hechos que alega y que son fundamento de sus pretensiones jurídicas, mientras que al demandado le corresponde esencialmente la prueba de los hechos que fundamenten sus excepciones procesales o defensa de fondo. Es una frase que implica los dos extremos de la litis, tanto al

La Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, en el Ordenamiento Jurídico de la República Dominicana, a partir de la Ley No. 358-05
Manuel Alfredo Rivera Peguero

pruebas. Desde la práctica del derecho antiguo, y en buena medida aún persiste en nuestros días, quien afirma en su beneficio la existencia de un derecho o de un hecho es quien está obligado a suministrar la prueba. Así pues, el demandante debe justificar sus pretensiones, de no conseguirlo su causa carece de objeto y el demandado declarado absuelto, libre de culpa, de responsabilidad, etc., según la materia legal que corresponda.”⁷¹⁶

El señalamiento de que la ley no se aplicará en los casos contemplados en los literales a) y b), no significa que los aspectos tratados en los mismos no puedan ser manejados electrónicamente. Lo que quiere decir esto es que el resultado final de la negociación o tratados internacionales, debe quedar impreso y firmado en tinta y papel, y el producto objeto del negocio electrónico, debe llegar físicamente a las manos de quien lo adquiere, igualmente, que la advertencia legal debe quedar impresa en tinta y papel, aunque la advertencia legal se haya hecho electrónicamente en el proceso del negocio electrónico.

Del estudio del título de la ley, se infiere que, al hacer referencia al comercio electrónico, documentos y firmas digitales, su aplicación es extensiva a las operaciones civiles, comerciales, fiscales, laborales, asuntos penales, y de cualquier otro tipo o naturaleza. Los artículos 4, 9 y 10 de la ley que se refieren al valor probatorio general de los documentos y firmas electrónicas, dejan claramente establecido el carácter de regla general de la ley. Además de la interpretación hecha del artículo 1, con ocasión de tratar lo relativo al ámbito de aplicación de la ley, se ofrece, de manera breve, la interpretación de algunos artículos de la ley. Como puede leerse en palabras del Dr. De Jesús Santos, al citar a Cafferata Nores: “La convicción de culpabilidad necesaria para condenar, únicamente

demandante actor productor de pruebas, como al demandado, quien funge como actor en defensa de las pruebas producidas en su contra.

⁷¹⁶ De Jesús Santos, Abrahán Francisco, “La Prueba Ilícita en la Era Digital, Enfoque Histórico del Sistema Procesal Penal Dominicano”, Santo Domingo, República Dominicana, 2015, pág. 30

La Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, en el Ordenamiento Jurídico de la República Dominicana, a partir de la Ley No. 358-05
Manuel Alfredo Rivera Peguero

puede derivar de los datos probatorios legalmente incorporados al proceso: son las pruebas, no los jueces, las que condenan; ésta es la garantía. La prueba, por ser insustituible como fundamento de una condena, es la mayor garantía frente a la arbitrariedad punitiva.”⁷¹⁷

El artículo 2, contempla una serie de definiciones conceptuales relativas al glosario de términos contenidos y manejados en la ley. El artículo 3 establece la promoción de la uniformidad de su aplicación y la buena fe en la interpretación de la ley, en base a las recomendaciones de organismos multilaterales en la materia, haciéndose esto extensivo a casos de ambigüedad, insuficiencia u oscuridad de la ley, facilitando así los aspectos contemplados en los numerales 1 hasta el 5. En los artículos comprendidos entre el 4 y el 12 se encuentra la base fundamental donde la ley consagra la validez y fuerza probatoria de los documentos y firmas digitales, poniendo de relieve su equivalencia con los documentos físicos escritos, en su condición y tratamiento como medio probatorio. Asimismo, la aplicación de los requisitos jurídicos de los documentos digitales y mensajes de datos.

Por lo que se ha podido percibir, nuestras reglamentaciones establecen una especie de “infraestructura” o sustento a las transacciones electrónicas, que se constituyen como normas programáticas que sólo prevén determinadas pautas o nociones generales de los temas que recogen y se complementarán, entre otras, con leyes como la ley del consumidor y de delitos electrónicos. A diferencia de la mayoría de las legislaciones, la Ley en República Dominicana puede ser forjada previendo simétricamente el desarrollo obtenido por el Internet y los derechos de los involucrados, tomando en cuenta las experiencias internacionales.

⁷¹⁷ De Jesús Santos, Abrahán Francisco, “La Prueba Ilícita en la Era Digital, Enfoque Histórico del Sistema Procesal Penal Dominicano”, Santo Domingo, República Dominicana, 2015, pág. 37.

3.2 ¿Puede considerarse el correo electrónico como un medio de prueba judicial?

Entendemos que ciertamente el correo electrónico es un medio de prueba judicial, toda vez que el correo electrónico es un documento intangible por naturaleza, pero que a su vez se convierte en un documento tangible por destino que abarca todo tipo de información a través de los medios electrónicos generadores de documentos digitales. Así, se pueden citar algunas formas de mensajes cursados entre dos personas, físicas o morales: a) el mensaje que se contra al intercambio de información entre los usuarios; b) el mensaje que se transmite o soporta el envío de cualquier tipo de documentos; c) el mensaje que se utiliza para darle soporte a toda relación de índole comercial, sea o no contractual; d) cualquier otro tipo o forma de mensaje de datos.

El Reconocimiento Jurídico de los Documentos Digitales y Mensajes de Datos. No se negarán efectos jurídicos, validez o fuerza obligatoria a todo tipo de información por la sola razón de que esté en forma de documento digital o mensaje de datos⁷¹⁸. Siendo el mensaje de datos simples, el que se produce entre usuarios para el intercambio de información y en ocasiones envío de cualquier tipo de documentos. Generalmente, estos mensajes no llevan firma, sin embargo, esta condición no le resta validez y fuerza probatoria, pues el envío de un correo electrónico le acompañan los datos de autoría y ruta de transferencia de data, es decir, tiene la información de que quien redactó el mensaje y la información electrónica de la computadora de donde salió, lo que puede ser verificado por el proveedor del servicio de Internet.

El Dr. De Jesús opina sobre las Redes Sociales como Medios de Prueba: WhatsApp, Twitter, Facebook, lo siguiente: “Parte integrante del entorno natural de cualquier ser humano

⁷¹⁸ Ley No. 126-02, Sobre Comercio Electrónico, Documentos y Firmas Digitales, Promulgada el 4 de septiembre del 2002, artículo 4.

La Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, en el Ordenamiento Jurídico de la República Dominicana, a partir de la Ley No. 358-05
Manuel Alfredo Rivera Peguero

del siglo XXI son las redes, así como lo eran las cavernas en la edad de la piedra, o los hornos de fundición en la edad de los metales; fenómeno que ha tomado por asalto las sociedades del mundo, generando situaciones desconocidas, pero que han venido asimilándose y convirtiéndose en habituales a una velocidad vertiginosa que coloca la humanidad, una vez más, en el dilema del dinosaurio, “te adaptas o pereces”.⁷¹⁹

Desde el punto de vista de lo expresado por el Dr. De Jesús Santos sobre “La calidad probatoria que, sobre una circunstancia, una cualquiera de las partes, muy especialmente la acusadora, pretenda hacer valer en el proceso, debe estar en connivencia con las previsiones que sobre el particular regulan las normativas legales sobre la materia, so pena de tornarse en ilegal y, en consecuencia, inútil para ser aprovechada en el proceso. Sobre el particular acota Montañez que “la actividad probatoria se caracteriza por estar regulada y, en principio, solo es prueba lo que el legislador ha establecido como tal, de modo que no todo acto encaminado a convencer al Juez de la verdad de un hecho o la afirmación del mismo puede considerarse como prueba ni como actividad probatoria”.⁷²⁰

Lo anterior es necesario, pertinente y conveniente, la información puede ser objeto de manipulación fraudulenta al momento de obtenerla de parte de una parte interesada (contraparte en el proceso), lo que puede ocurrir de manera personal, por encargado, por empleados y por el soborno a los oficiales actuantes. Para esto pueden ser falseados los registros electrónicos haciéndolos aparecer favorables a la contraparte. Es por esta razón que el juez debe tener la máxima seguridad de que el proceso de obtención de la información ha estado rodeado de la mayor seguridad y que se han observado todas las

⁷¹⁹ De Jesús Santos, Abrahán Francisco, “La Prueba Ilícita en la Era Digital, Enfoque Histórico del Sistema Procesal Penal Dominicano”, Santo Domingo, República Dominicana, 2015, pág. 497.

⁷²⁰ De Jesús Santos, Abrahán Francisco, “La Prueba Ilícita en la Era Digital, Enfoque Histórico del Sistema Procesal Penal Dominicano”, Santo Domingo, República Dominicana, 2015, pág. 47.

La Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, en el Ordenamiento Jurídico de la República Dominicana, a partir de la Ley No. 358-05
Manuel Alfredo Rivera Peguero

previsiones legales al efecto, garantizando así la integridad de la información durante todo el proceso. A los fines de la obtención de la prueba digital, en caso de solicitud de una parte interesada, para registrar o azezar a un sistema de cómputos y tomar conocimiento de los datos informáticos almacenados en el mismo o a un medio de almacenamiento de datos informáticos, es preciso adoptar las medidas legislativas que resulten necesarias. Sin olvidar que la presente Ley No. 126-02, es supletorio para la Ley No. 358-05, no menos cierto es que se desprende del Código Procesal Penal Dominicano, que “los elementos de prueba sólo tienen valor si son obtenidos e incorporados al proceso conforme a los principios y normas de este código. El incumplimiento de esta norma puede ser invocado en todo estado de causa y provoca la nulidad del acto y sus consecuencias, sin perjuicio de las sanciones previstas por la ley a los autores del hecho⁷²¹”.

Cuando se trate de que las autoridades tengan elementos de juicio para pensar que los datos buscados están almacenados en otro sistema informático, o parte del mismo, ubicado en su territorio, si el acceso lícito a esos datos está disponible, las mismas pueden ampliar el registro o la manera de acceso al otro sistema. Es necesario disponer de una base legal que le de soporte a las autoridades para tomar control de los datos informáticos ubicados en otro lugar. Anticipo de prueba. Excepcionalmente, las partes pueden solicitar al juez un anticipo de prueba cuándo: 1) Se trate de un peritaje que por sus características no permita que se realice posteriormente un nuevo examen; 2) Es necesaria la declaración de un testigo que, por algún obstáculo difícil de superar, se presuma que no podrá hacerse durante el juicio o, cuando por la complejidad del asunto, exista probabilidad de que el testigo olvide circunstancias esenciales sobre lo que conoce. El juez practica el acto, si lo considera admisible, y cita a las partes, quienes tienen derecho a asistir, a hacer uso de la palabra con autorización del juez. En todo caso, las partes presentes pueden solicitar que

⁷²¹ Código Procesal Penal de la República Dominicana, artículo 26.

La Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, en el Ordenamiento Jurídico de la República Dominicana, a partir de la Ley No. 358-05
Manuel Alfredo Rivera Peguero

consten en el acta las observaciones que estiman pertinentes, incluso sobre irregularidades e inconsistencias del acto. El acto se registra por cualquier medio fehaciente y será conservado por el ministerio público, sin perjuicio de que las partes se puedan hacer expedir copia⁷²².

Dentro de estas medidas se citan: a) tomar control, mediante confiscación si es necesario de los datos informáticos localizados; b) hacer una copia de los datos informáticos y guardar la misma; c) asegurar físicamente dichos datos informáticos; d) bloquear o sacar del sistema informático al que se ha penetrado, los datos informáticos.

A estos fines, De Jesús Santos, en su tesis doctoral se refiere al medio de prueba judicial de la siguiente manera: “Aborda Cafferata de manera rápida y frontal, el tema relativo a esta prueba, sin rodeos, aduciendo que “Así como para fundar la necesidad del testimonio se ha dicho que el juez no puede verlo todo, con igual o mayor razón se ha señalado que tampoco puede saberlo todo”. La prueba pericial, peritación o prueba de peritos, esta ponderada dentro de la élite de los medios de prueba, compartiendo con el testigo las características de que ambos aportan conocimientos en calidad de terceros ajenos al proceso”.⁷²³

Continúa expresando el Dr. De Jesús, al citar a Estrella Ruiz y a Jauchen, que “aquella aportación al proceso de conocimientos de carácter técnicos, artísticos o científicos, por una persona que aporta sus máximas experiencias sobre determinado tema y el juez, aunque posea, no debe dejar de escuchar”, sobre este último particular

⁷²² Código Procesal Penal de la República Dominicana, artículo 287.

⁷²³ De Jesús Santos, Abrahán Francisco, “La Prueba Ilícita en la Era Digital, Enfoque Histórico del Sistema Procesal Penal Dominicano”, Santo Domingo, República Dominicana, 2015, pág. 106.

La Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, en el Ordenamiento Jurídico de la República Dominicana, a partir de la Ley No. 358-05
Manuel Alfredo Rivera Peguero

especialmente claro es Jauchen quien es de opinión que del magistrado “solo se requiere que sea un técnico en Derecho, mas no en otras ciencias”, aduciendo que por lo general “carece de conocimientos sobre cuestiones de técnicas diversas, arte o especialidades que refieran precisamente a las circunstancias que se desconocen en el proceso; siendo estas dificultades de orden cognitivo, es que se precisa la necesidad de recurrir al auxilio de los expertos para que ilustren al juzgador sobre tales extremos.” Es el perito un especialista en un área del saber, que toma conocimiento de los hechos tras ser solicitado por una de las partes involucradas en el litigio, para que sirva como auxiliar, proveyendo conclusiones que aquellos no pudieren extraer con su certeza, y dictamina con base a los conocimientos especiales que posee sobre una ciencia o arte”.⁷²⁴

La Ley No. 126-02 sobre Comercio Electrónico, Documentos y Firmas Digitales de la República Dominicana, no hace ninguna mención sobre la obtención de la prueba digital, y en consecuencia, tampoco establece un procedimiento para la obtención de la misma, sino que, en su artículo 10 consagra el “criterio para valorar probatoriamente un documento digital o un mensaje de datos”, dejando al juzgador la valoración de la prueba, de conformidad con los lineamientos contenidos en el mismo. Sin embargo, como se explicó antes, la prueba digital puede ser solicitada por las partes, o de oficio, ordenada por el juez, si lo considera necesario al proceso.

En tal sentido, se ha diseñado un protocolo a seguir para la evidencia digital, según la Organización Internacional para la Evidencia Digital (IOCE). Si una persona ha reconocido su responsabilidad respecto a algún elemento de prueba firmando una bitácora de acceso, ella es responsable por todas las acciones tomadas con respecto a ese elemento hasta el momento en que sea devuelto al almacén de origen o formalmente transferido a

⁷²⁴ De Jesús Santos, Abrahán Francisco, “La Prueba Ilícita en la Era Digital, Enfoque Histórico del Sistema Procesal Penal Dominicano”, Santo Domingo, República Dominicana, 2015, pág. 106.

La Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, en el Ordenamiento Jurídico de la República Dominicana, a partir de la Ley No. 358-05
Manuel Alfredo Rivera Peguero

otra persona”⁷²⁵. Una persona con niveles importantes de competencia técnica sobre ciertos equipos y servicios específicos. Esta persona debe poder escribir reportes y declaraciones sobre informaciones fácticas en su área específica, de la cual es especializado y debe poder proveer testimonio de los hechos en los tribunales. Esta persona debe tener la autoridad y responsabilidad por la calidad técnica de la evidencia digital del caso cuando el oficial o persona designada no es competente en aspectos técnicos sobre evidencia digital”⁷²⁶.

El empleo de correos electrónicos como prueba documental en procedimientos judiciales resulta cada día más extendido.⁷²⁷ Como prueba, la aportación de correos electrónicos resulta perfectamente válida en juicio, siempre y cuando se ponga a disposición del juzgado el código fuente que, de darse el supuesto de que fuera necesaria la práctica de un informe pericial, permitiría acreditar la identidad de la dirección de correo del emisor del mensaje, la identidad del equipo desde el que se emite, la identidad del servidor del correo saliente, la identidad del servidor del correo entrante y la fecha y hora del envío y su recepción.⁷²⁸

Sobre la autenticidad del correo electrónico, en cualquier otro caso el juez puede no admitirlo como prueba si no resulta acreditada la autenticidad del envío por parte del

⁷²⁵ Vázquez Perrotta, Manuel Ramón, “Crímenes y Delitos de Computadora y Alta Tecnología de la era de los Convergentes”, Santo Domingo, págs. 384-385.

⁷²⁶ Vázquez Perrotta, Manuel Ramón, “Crímenes y Delitos de Computadora y Alta Tecnología de la era de los Convergentes”, Santo Domingo, págs. 385-386.

⁷²⁷ Rodríguez, M. (2012), El correo electrónico como prueba en los procedimientos judiciales, acceso de internet, disponible en: <http://www.consultingabogados.es/uso-correo-prueba-procedimientos-judiciales.asp>

⁷²⁸ Rodríguez, M. (2012), El correo electrónico como prueba en los procedimientos judiciales, acceso de internet, disponible en: <http://www.consultingabogados.es/uso-correo-prueba-procedimientos-judiciales.asp>

remitente o de su contenido, dependiendo del supuesto que en cada caso se trate. Es decir, valdría para su inadmisión, en principio, ya a expensas de la valoración que con el resto de la prueba lleve a cabo el juzgador, que el supuesto emisor del mail negara la autenticidad del mismo. Sobre todo, en el caso de reenvíos en los que resulta más sencilla la manipulación.

Una manera de evitar esta circunstancia, sobre todo en los casos en los que por la conflictividad del asunto se pueda prever o cuando menos advertir la posible aparición de problemas respecto de la prueba del correo electrónico, es acudir a los servicios de empresas de certificación de mails, ya que estas empresas emitirán en su caso un certificado acreditativo del contenido del envío, de su emisor, de la dirección de correo del receptor y de la fecha y hora del envío y de su recepción a estos fines “las partes tienen la facultad de proponer diligencias de investigación en cualquier momento del procedimiento preparatorio. El ministerio público las realiza si las considera pertinentes y útiles; en caso contrario, hace constar las razones de su negativa. En este último caso, las partes pueden acudir ante el juez, para que decida sobre la procedencia de la prueba propuesta. Si el juez estima que la diligencia es procedente, ordena al ministerio público su realización⁷²⁹”.

3.3 Sobre el procedimiento probatorio para la validez del correo electrónico

El procedimiento, generalmente, inicia ante el Instituto Nacional de Protección de los Derechos del Consumidor. El artículo 117 establece el inicio del procedimiento: “La Dirección Ejecutiva de Pro Consumidor será la entidad competente para iniciar, de oficio o a denuncia de parte, la investigación por infracciones a la presente ley y/o disposiciones dictadas en o para su ejecución”. Esto así, será siempre que el consumidor o usuario desee

⁷²⁹ Código Procesal Penal de la República Dominicana, artículo 286.

La Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, en el Ordenamiento Jurídico de la República Dominicana, a partir de la Ley No. 358-05
Manuel Alfredo Rivera Peguero

la vía penal. Este artículo dispone todo un procedimiento administrativo que debe agostarse antes de apoderar los tribunales ordinarios. A nuestro juicio, como ya lo han establecido varias sentencias emitidas por los tribunales, y por nuestra Suprema Corte de Justicia, no es obligatorio agotar este procedimiento, ya que violaría el derecho fundamental del acceso a la justicia.

Es importante destacar al momento del Dr. De Jesús Santos, citar a Leone G. y a Cafferata Nores: “La condición de independencia del juzgador ante el dictamen pericial se recoge en la expresión “el juez es peritos peritorum”, no con ello significando una omnipotencia judicial, sino, para los casos en que “desea” inscribir el magistrado una sentencia en armonía con el debido proceso de ley, le genera la obligación y el deber de someter sus razones de recepción o rechazo, sobre el dictamen planteado. Citando a Leone nos apunta Cafferata Nores: “Señala este autor que el juez, si te rechaza la pericia, tendrá el deber de “hacer evidente lo erróneo de aquel juicio” bajo el aspecto “lógico” o “científico”. Pero, respecto de esto último, la descalificación podrá basarse en la inobservancia, en el dictamen, de principios psicológicos o de experiencia, en su flagrante contradicción con las otras pruebas de la causa, o en otro dictamen pericial: nunca en el conocimiento científico que pueda tener o se arrogue el juez. El dictamen puede ser descalificado porque “resulte infundado” o “porque el juez lo deseche en virtud de otras pruebas aptas para arribar a una conclusión distinta” (Trib. Sup. Just. Córdoba, 12/9/1996. “Gamboa”, Sent. 37) Pero es imprescindible olvidar que, por ejemplo, las pericias médicas fundadas en principios científicos y que llegan a conclusiones categóricas no se destruyen, en general, con simples argumentos, sino solamente con otras pruebas que demuestren el error.”⁷³⁰

⁷³⁰ De Jesús Santos, Abrahán Francisco, “La Prueba Ilícita en la Era Digital, Enfoque Histórico del Sistema Procesal Penal Dominicano”, Santo Domingo, República Dominicana, 2015, pág. 110.

La Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, en el Ordenamiento Jurídico de la República Dominicana, a partir de la Ley No. 358-05
Manuel Alfredo Rivera Peguero

En tal sentido, en caso de que la entidad administrativa no acompañe el consumidor por ante el juzgados de paz a los fines de presentar acusación, conjuntamente con el Ministerio Público, el consumidor podrá directamente presentar su demanda en reparación de daños y perjuicios, sin haber presentado alguna reclamación o denuncia ante Pro Consumidor, que dé inicio al proceso administrativo. De hecho, este es el procedimiento administrativo que pudiera surgir luego de la comunicación de una denuncia o reclamación por parte de un consumidor, usuario o tercero, ante la violación a sus derechos. Generalmente, violación a derechos que no requieren de una tutela penal, sino de una tutela administrativa. Asimismo, las partes son convocadas a este procedimiento administrativo para producir pruebas que velen por sus intereses.

Para el caso de que el consumidor o usuario desee llevar su caso por la vía penal, se establece “Durante la fase del procedimiento de producción y conocimiento de las pruebas y el fondo, la Dirección Ejecutiva de Pro Consumidor, podrá pedir de oficio los informes y actas, recabar las pruebas y efectuar las investigaciones que considere pertinentes para obtener por cualquier medio prueba e indicio que le permitan edificarse respecto del caso en cuestión⁷³¹”. En ese tenor, y para el presente caso, la Ley No. 126-02, contempla la conservación de documentos digitales y mensajes de datos a través de terceros. El cumplimiento de la obligación de conservar documentos, registros o informaciones en mensajes de datos se podrá realizar a través de terceros, siempre y cuando se cumplan las condiciones enunciadas en el artículo anterior⁷³².

⁷³¹ Ley General de Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, No. 358-05, artículo 18.

⁷³² Ley No. 126-02, Sobre Comercio Electrónico, Documentos y Firmas Digitales, Promulgada el 4 de septiembre del 2002, artículo 12.

La Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, en el Ordenamiento Jurídico de la República Dominicana, a partir de la Ley No. 358-05
Manuel Alfredo Rivera Peguero

En ocasiones puede ocurrir que un correo electrónico sea la mejor prueba que tenemos para demostrar un hecho determinado ante un tribunal, por ejemplo, un reconocimiento de deuda, la aceptación de un pedido, la existencia de una concreta oferta comercial o, general, la existencia de un derecho u obligación. Pero entonces surge la duda, ¿Cuál es realmente la validez y fuerza probatoria de un email ante la Justicia? ¿Es una prueba sólida o débil? ¿Cuáles son sus pros y contras si se compara con otros medios de comunicación al uso, por ejemplo, fax, carta certificada o burofax?

Para tales fines la Ley No. 126-02 ha establecido la fuerza probatoria de los documentos digitales y mensajes de datos, como medios de prueba y tendrán la misma fuerza probatoria otorgada a los actos bajo firma privada en el Código Civil y en el Código de Procedimiento Civil, de la República Dominicana. Haciendo la salvedad y el reconocimiento en su párrafo único, de que las actuaciones administrativas o judiciales, no se negará eficacia, validez o fuerza obligatoria y probatoria a ningún tipo de información en forma de un documento digital o mensaje de datos, por el solo hecho de que se trate de un documento digital o un mensaje de datos o en razón de no haber sido presentado en su forma original⁷³³.

Por otra parte, para que un documento tenga validez jurídica, no es suficiente con que sea un objeto mueble y nos comunique algo, es decir, para que produzca los efectos jurídicos para los que fue creado debe de cumplir con los requisitos de forma y fondo que se establecen en el ordenamiento jurídico para cada tipo documental. Los documentos pueden tener entre otros, efectos administrativos, registrales, ejecutivos y probatorios. Visto lo antes dicho sobre los documentos, para estos tengan valor legal deben de cumplir con las formalidades de fondo y forma que establece nuestro ordenamiento jurídico. “Criterio para

⁷³³ Ley No. 126-02, Sobre Comercio Electrónico, Documentos y Firmas Digitales, Promulgada el 4 de septiembre del 2002, artículo 9.

La Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, en el Ordenamiento Jurídico de la República Dominicana, a partir de la Ley No. 358-05
Manuel Alfredo Rivera Peguero

valorar probatoriamente un documento digital o un mensaje de datos. Al valorar la fuerza probatoria de un documento digital o mensaje de datos se tendrá presente la confiabilidad de la forma en la que se haya generado, archivado o comunicado el documento digital o mensaje, la confiabilidad de la forma en que se haya conservado la integridad de la información, la forma en que se identifique a su creador o iniciador y cualquier otro factor pertinente⁷³⁴”. El documento privado es el documento que se hace en la esfera privada bajo el principio de la autonomía de la voluntad de las partes, donde se puede hacer todo lo que se quiera mientras no se violente la ley, por lo que, en lo que respecta a los documentos privados siempre que sean reconocidos por las personas que los firman tendrán validez legal, independientemente del soporte en que se otorguen.

Podemos afirmar que uno de los efectos más importantes de los documentos es su valor probatorio para ser usados en procesos administrativos y judiciales a los fines de comprobar la realización o no de determinados hechos. En los documentos públicos la eficacia de la fuerza probatoria es mayor que en los documentos privados por la fe pública que tiene el sujeto que lo otorga. Partiendo entonces de esta premisa, hay que advertir que el documento e instrumento público, goza de autenticidad, es decir tiene fuerza probatoria, justifica y hace patente por sí mismo su contenido, sin que para ello sea indispensable, como si lo es, para los documentos privados, el reconocimiento previo por algunos de los suscriptores o a quien le afecte. Sin embargo, para que un documento privado sea plena prueba en un proceso judicial, es necesario que a quien lo afecta lo reconozca, mientras que el documento público por sí mismo ya hace plena prueba.

⁷³⁴ Ley No. 126-02, Sobre Comercio Electrónico, Documentos y Firmas Digitales, Promulgada el 4 de septiembre del 2002, artículo 10.

3.4 ¿Resulta suficiente la regulación de la Ley No. 358-05 sobre Protección a los Derechos del Consumidor o Usuario, para ser aplicada a la problemática que surja de las relaciones comerciales como consecuencia del mercado virtual?

Nunca serán suficiente⁷³⁵ los mecanismos implementados por el Estado para la protección a los derechos del consumidor o usuario, dado que las características del libre comercio siempre serán variables, ahora bien, tampoco están desprotegido los consumidores o usuarios con la normativa que el Estado les ha brindado con la implementación de la Ley No.358-05 y sus leyes supletorias. Esto así, porque “cuando se trate de casos que sean materia de leyes sectoriales, el consumidor o usuario reclamará sus derechos con apego a los procedimientos establecidos en dichas leyes y sus reglamentos. En caso de contradicción entre las disposiciones de la presente ley con las disposiciones contenidas en las leyes sectoriales y sus reglamentos, se aplicará la disposición que resulte más favorable al consumidor. En caso de duda, prevalecerán las disposiciones de la presente ley⁷³⁶.”

Pero como decimos una cosa también debemos decir la otra, y es que los proveedores, ya sean de un mercado o de otro, de Internet o de no Internet, siempre estarán en asecho a las debilidades del consumidor o usuario, ya que el comercio es su razón de existir. Aun así, las relaciones contractuales siempre estarán protegidas a favor del consumidor, para lo cual la Ley No.358-05 ha establecido que “las cláusulas de los contratos de venta de productos y prestación de servicios, serán interpretadas siempre del

⁷³⁵ Velázquez Gardeta, Juan Manuel, “Métodos Extrajudiciales de Resolución de Controversias Online”, en su tesis: La Protección al Consumidor Online en el Derecho Internacional Privado Interamericano, Análisis sistemático de las propuestas presentadas para la CIDIP VII. Donostia-San Sebastián, 2008, págs. 543-587.

⁷³⁶ Ley General de Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, No. 358-05, artículo 135.

La Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, en el Ordenamiento Jurídico de la República Dominicana, a partir de la Ley No. 358-05
Manuel Alfredo Rivera Peguero

modo más favorable para el consumidor⁷³⁷”, a estos fines de manera supletoria la misma ley ha ordenado que “la nulidad de cláusulas y estipulaciones se regirá, de manera supletoria por las disposiciones del Código Civil, pero toda cláusula o estipulación en perjuicio del consumidor o usuario se considerará inexistente⁷³⁸”.

Ha expresado en su trabajo de grado el Dr. De Jesús Santos, que “La igualdad de los ciudadanos ante la ley se consagra de manera especial en la DUDH en la que expresamente se hace constar que “Todos son iguales ante la ley y tienen, sin distinción, derecho a igual protección de la ley. Todos tienen derecho a igual protección contra toda discriminación que infrinja esta Declaración y contra toda provocación a tal discriminación.” En términos similares, y reconociendo el mismo derecho se manifiesta la CADH la que en su art. 24 manifiesta: “Todas las personas son iguales ante la ley. En consecuencia, tienen derecho, sin discriminación, a igual protección de la ley.”⁷³⁹

Así mismo, aun cuando no exista una regulación o norma específicas para grabar una ley con el título o nombre exclusivo de las violaciones de que se trate, será la ley de protección a los derechos del consumidor o usuario, la que regulara con las normas complementarias el mercado virtual dominicano, dado su carácter de leyes supletoria. A, lo que Obligatoriamente para el cumplimiento de una ley, la misma no tiene que llevar como nombre exclusivo el título de la violación que se ha cometido a los derechos del consumidor o usuario, más que esto, lo importante es el espíritu con que el legislador ha creado la misma, a estos fines solo basta con ver supletoriamente lo que establece el Código

⁷³⁷ Ley General de Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, No. 358-05, artículo 82.

⁷³⁸ Ley General de Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, No. 358-05, artículo 83, párrafo II.

⁷³⁹ De Jesús Santos, Abrahán Francisco, “La Prueba Ilícita en la Era Digital, Enfoque Histórico del Sistema Procesal Penal Dominicano”, Santo Domingo, República Dominicana, 2015, pág. 213.

La Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, en el Ordenamiento Jurídico de la República Dominicana, a partir de la Ley No. 358-05
Manuel Alfredo Rivera Peguero

Civil de la República Dominicana, cuando expresa “Las convenciones obligan, no solo a lo que se expresa en ellas, sino también a todas las consecuencias que la equidad, el uso o la ley dan a la obligación según su naturaleza⁷⁴⁰. En ese mismo orden continua expresando “en caso de duda, se interpreta la convención en contra del que haya estipulado, y en favor del que haya contraído la obligación⁷⁴¹”.

Por lo que sin importar el título o la denominación de la violación en que pueda incurrir un proveedor o comerciante de Internet contra un consumidor o usuario, en nuestra doctrina jurídica u ordenamiento judicial no existen términos sacramentales para realizar denominaciones al tipo de violación exclusiva que se cometa contra un consumidor o usuario. Por lo que el hecho, de que no exista de manera expresa un texto jurídico que diga “esta ley es exclusivamente para las violaciones virtuales “X” o “Y”, cometidas contra el consumidores o usuarios “X” o “Y”. No será razón o motivo suficiente para que un tribunal en buen derecho que administra justicia, por la demanda no llevar ese título, pueda denegar los derechos que tienen los consumidores o usuarios a la protección de sus bienes. Cuando por demás, y sobre todo ordenamiento jurídico, estos derechos tienen rango constitucional, por esta contemplado en la reforma de la Constitución⁷⁴² de la República Dominicana del 26 de enero del año 2010.

⁷⁴⁰ Código Civil de la República Dominicana, artículo 1135.

⁷⁴¹ Código Civil de la República Dominicana, artículo 1162.

⁷⁴² Artículo 53. Derechos del consumidor. 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.

La Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, en el Ordenamiento Jurídico de la República Dominicana, a partir de la Ley No. 358-05
Manuel Alfredo Rivera Peguero

“Descripción de la resolución impugnada 1.1. La resolución objeto de la presente acción directa de inconstitucionalidad es la núm. 086-11, de fecha primero (1º) de septiembre de dos mil once (2011), dictada por el Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones, alegando la violación a los artículos 40, numerales 10, 13 y 15; 44.3, 69.7, y 74.2 de la Constitución de la República. Los impugnantes fundamentan su acción directa de inconstitucionalidad, entre otros motivos, en los siguientes alegatos: 3.1.1. En virtud del Artículo 56 de la Ley núm. 53-07, sobre Crímenes y Delitos de Alta Tecnología, el Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones (INDOTEL) promulgó el “Reglamento para la obtención y preservación de los datos e informaciones por parte de los proveedores de servicios de telecomunicaciones”, mediante el cual las compañías prestadoras de servicios de telecomunicaciones están obligadas a crear una base de datos sobre tráficos, conexiones y acceso de las comunicaciones de los ciudadanos hasta dos años, a la cual deberán dar acceso a las autoridades investigativas sin orden judicial previa.

Situación está que atenta contra algunas disposiciones contenidas en la Constitución. “En lo referente al régimen de conservación de las informaciones relacionadas al tráfico y conexión que se genere en los procesos de telecomunicaciones, este tribunal es del criterio de que la exigencia de que la prestadora de esos servicios resguarden, por un tiempo determinado, esos tipos de datos no vulnera el derecho del secreto y privacidad de las comunicaciones, ya que, en primer lugar, los mismos se dan a través del mismo medio en que se realiza la comunicación, por lo que se van generando en la medida en que los procesos de comunicación se van originando sin que exista un mecanismo interno; “En definitiva, Internet es un espacio donde se plantean casi idénticos problemas que en el mundo físico. No tiene sentido, entonces, tratarlos de forma distinta ya que la Red, básicamente, sustenta relaciones jurídicas que, desde ese momento, admiten dos versiones pero que su problemática, su naturaleza jurídica y sus necesidades de regulación ya estaban patentes en el mundo físico. Desde esta perspectiva, son un espejo de las

La Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, en el Ordenamiento Jurídico de la República Dominicana, a partir de la Ley No. 358-05
Manuel Alfredo Rivera Peguero

relaciones físicas y, como en los espejos, la realidad se ve trastocada sólo en su simetría pero sigue siendo la misma”⁷⁴³.

En segundo término, esos tipos de datos están protegidos con la obligación de confidencialidad que pesa sobre los proveedores de servicios de las telecomunicaciones de mantener el conocimiento de los mismos fuera del alcance de los particulares, sean estos públicos o privados, a menos que medie una orden judicial emanada de un juez competente.

Por ello, debe entenderse que las disposiciones 4, 16 y 17 de la Resolución núm. 086-11, que aprueba el “reglamento para la obtención y preservación de datos e informaciones por parte de los proveedores de servicios de telecomunicaciones”, por estar destinadas exclusivamente al resguardo de los datos que se generen en los procesos de los servicios de telecomunicaciones, no vulneran el derecho a la intimidad «derecho al secreto de la comunicación» ni el principio de razonabilidad, siempre y cuando se respete la obligación de confidencialidad y la accesibilidad de esa informaciones sean dispuestas por un juez en aplicación de una normativa legal. *DECIDE: PRIMERO: DECLARAR admisible, en cuanto a la forma, la presente acción directa de inconstitucionalidad incoada por el Lic. Namphi A. Rodríguez, el Dr. José Rafael Molina Morillo, la Fundación Prensa y Derecho, y el Centro para la Libertad de Expresión de la República Dominicana, contra la Resolución núm. 086-11, que aprueba el “Reglamento para la obtención y preservación de datos e informaciones por parte de los proveedores de servicios de telecomunicaciones”, dictada por el Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones (INDOTEL), por haber sido hecha de conformidad con la ley. SEGUNDO: ACOGER, en cuanto al fondo, la presente acción directa de inconstitucionalidad, y en consecuencia,*

⁷⁴³ Velázquez Gardeta, Juan Manuel, “La Protección al Consumidor Online en el Derecho Internacional Privado Interamericano, Análisis sistemático de las propuestas presentadas para la CIDIP VII”, Donostia-San Sebastián, 2008, pág. 59.

La Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, en el Ordenamiento Jurídico de la República Dominicana, a partir de la Ley No. 358-05
Manuel Alfredo Rivera Peguero

DECLARAR no conforme con la Constitución de la República los artículos 1.9, 3, 4, 5, 7, 8, 10, 12, 13, 14, 15, 16, 17 y 20 de la Resolución núm. 086-11, que aprueba el “Reglamento para la obtención y preservación de datos e informaciones por parte de los proveedores de servicios de telecomunicaciones”, por violentar el derecho a la intimidad, en su vertiente de derecho al secreto y privacidad de la comunicación, el principio de reglamentación e interpretación de los derechos fundamentales, el principio de razonabilidad, el principio del debido proceso y el principio de legalidad penal, contenidos en los Artículos 40.15, 44.3, 69.7 y 74.2 de la Carta Sustantiva. TERCERO: DECLARAR la NULIDAD de los artículos 3, 4, 5, 7, 8, 10, 12, 13, 16, 17 y 20 de la Resolución núm. 086-11, que aprueba el “Reglamento para la obtención y preservación de datos e informaciones por parte de los proveedores de servicios de telecomunicaciones”, por los motivos antes expuestos. CUARTO: DECLARAR la NULIDAD, por conexidad, de los artículos 1.9, 14 y 15 de la Resolución núm. 086-11, que aprueba el “Reglamento para la obtención y preservación de datos e informaciones por parte de los proveedores de servicios de telecomunicaciones”, por los motivos antes expuestos. QUINTO: RECHAZAR la solicitud de adopción de medida cautelar de suspensión provisional de la aplicación de la Resolución núm. 086-11, por improcedente, infundada y carente de base legal. SEXTO: ORDENAR que la presente decisión sea notificada, vía Secretaría, al Procurador General de la República, a los señores Lic. Namphi A. Rodríguez y el Dr. José Rafael Molina Morillo, a la Fundación Prensa y Derecho, al Centro para la Libertad de Expresión de la República Dominicana, y al Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones (INDOTEL), para los fines que correspondan. SEPTIMO: DECLARAR el presente proceso libre de costas de conformidad con lo establecido en el artículo 7.6 de la Ley núm. 137-11, Orgánica del Tribunal Constitucional y de los Procedimientos Constitucionales. OCTAVO: DISPONER su publicación en el Boletín del Tribunal Constitucional”.⁷⁴⁴

⁷⁴⁴ Expediente núm. TC-01- 2013-0024, relativo a la acción directa de inconstitucionalidad interpuesta por el Lic. Namphi A. Rodríguez, Dr. José Rafael Molina Morillo, Fundación Prensa y Derecho y el Centro para la

La Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, en el Ordenamiento Jurídico de la República Dominicana, a partir de la Ley No. 358-05
Manuel Alfredo Rivera Peguero

Siendo la ley igual para las partes, no solo basta con que el demandante exprese tener la razón, dado que el mismo derecho lo tiene el demandado para demostrar que no ha violado la ley. Por lo que es justo señalar que la Ley No. 358-05, no se basta por sí misma ante las violaciones de los proveedores, sino, que es responsabilidad del consumidor o usuario demostrar el hecho que le ha afectado. En tal sentido expresa de manera muy equilibrada el Dr. De Jesús Santos: “Las partes intervienen en el proceso en condiciones de igualdad. Para el pleno e irrestricto ejercicio de sus facultades y derechos, los jueces deben allanar todos los obstáculos que impidan la vigencia o debiliten este principio.” Este principio recorre el camino procesal de manos con el anterior, persiguiendo esencialmente sacar de perspectiva cualquier circunstancia que por razones ajenas a las pruebas y/o verdad del proceso, hagan inclinar la balanza de la justicia en beneficio de una de las partes y perjuicio de la otra, contaminado de ese modo la esencia ideal del espíritu de la justicia. El PIDCP se refiere de manera específica a la igualdad de todos ante los tribunales, en las previsiones contenidas en el art. 14.1 en el que se consagra que “Todas las personas son iguales ante los tribunales y cortes de Justicia”, por lo que debe acordarse tanto a la víctima o demandante que reclama investigación, juicio o indemnización, como al imputado o justiciable, un trato igualitario, cual que sea su condición personal. Tanto el referido PIDCP en su art. 14.3, como la CADH en su art. 8.2, establecen las condiciones materiales en que se fundamenta esta igualdad al establecer, con estos fines, como garantías mínimas las siguientes: a) ser informada sin demora, en un idioma que comprenda y en forma detallada, de la naturaleza y causas de la acusación formulada contra ella; b) disponer del tiempo y de los medios adecuados para la preparación de su defensa y a comunicarse con un defensor de su elección; c) ser juzgada sin dilaciones indebidas; d) hallarse presente en el proceso y a

Libertad de Expresión de la República Dominicana, contra la Resolución núm. 086-11, dictada por el Instituto Dominicano de las telecomunicaciones (INDOTEL)
<http://www.tribunalconstitucional.gob.do/sites/default/files/documentos/Sentencia%20TC%200200-13%20C.pdf>

La Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, en el Ordenamiento Jurídico de la República Dominicana, a partir de la Ley No. 358-05
Manuel Alfredo Rivera Peguero

defenderse personalmente o ser asistida por un defensor de su elección; a ser informada, si no tuviera defensor del derecho que la asiste a tenerlo, y, siempre que el interés de la Justicia lo exija, a que se le nombre defensor de oficio, gratuitamente, si careciere de medios suficientes para pagarlo; e) interrogar o hacer interrogar a los testigos de cargo y a obtener la comparecencia de los testigos de descargo y que estos sean interrogados en las mismas condiciones que los testigos de cargo; f) ser asistida gratuitamente por un intérprete, si no comprende o no habla el idioma empleado en el tribunal; g) no ser obligada a declarar contra sí misma ni a confesarse culpable; y, h) derecho de recurrir el fallo ante el juez o tribunal superior. El derecho al debido proceso implica la observancia estricta al principio de la igualdad de las personas ante la ley, traducido éste en el ámbito procesal como la igualdad de las partes o igualdad de armas y el principio de no-discriminación. La presencia de condiciones de desigualdad real obliga a adoptar medidas de compensación que contribuyan a reducir o eliminar los obstáculos y deficiencias que impidan o reduzcan la defensa eficaz de los propios intereses.”⁷⁴⁵

Los delitos de consumo o las infracciones cometidas contra el consumidor o usuario en la República Dominicana son conocidos ante los juzgados de paz, en funciones penales. El artículo 132 de la Ley No.358-05, sobre Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario establece: Los juzgados de paz serán competentes para conocer de las infracciones a la presente ley. Las sentencias que decidan sobre infracciones leves no serán susceptibles de apelación. Párrafo I. La acción civil en reparación de daños y perjuicios podrá ser solicitada accesoriamente a la acción pública. Párrafo II. En los casos en que las infracciones a la presente ley, sólo impliquen un perjuicio contra el patrimonio del consumidor o usuario y que a este sólo le interese la reparación civil de los daños y perjuicios causados, podrá acudir por ante los tribunales competentes en materia civil,

⁷⁴⁵ De Jesús Santos, Abrahán Francisco, “La Prueba Ilícita en la Era Digital, Enfoque Histórico del Sistema Procesal Penal Dominicano”, Santo Domingo, República Dominicana, 2015, págs. 214-215.

La Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, en el Ordenamiento Jurídico de
la República Dominicana, a partir de la Ley No. 358-05
Manuel Alfredo Rivera Peguero

siguiendo el procedimiento previsto en el Código de Procedimiento Civil Dominicano, para reclamar sus pretensiones civiles.

En consecuencia, las infracciones tipificadas en la Ley No. 358-05, establecen una vez apoderados los juzgados de paz, se convierten en contravenciones, y una especie de delito, serán juzgados siguiendo el procedimiento penal, esto es, el Código Procesal Penal Dominicano. Cabe resaltar que luego de la aplicación del Código Procesal Penal Dominicano, no hay diferencia entre contravenciones, delitos y crímenes en el juzgamiento penal común. Y esto es así ya que los juzgados de paz tienen competencia para conocer cuestiones civiles y penales, no administrativas. Es el Tribunal Superior Administrativo que conoce los recursos contenciosos-administrativos que se interponen contra resoluciones o actos administrativos emitidos por la Dirección Ejecutiva de Pro Consumidor. Estas infracciones, en principio, fueron tipificadas para ser consideradas infracciones administrativas.

Considerando que la protección de los derechos del consumidor o usuario, virtual o no, sí están protegidas en el mercado de la República Dominicana, a estos fines el legislador ha creado entre otras leyes, la Ley No. 310-14⁷⁴⁶ que regula el Envío de Correo Electrónicos Comerciales no solicitados; y la Ley No. 53-07⁷⁴⁷ Contra Crímenes y Delitos

⁷⁴⁶ Artículo 1. Objeto. Esta ley tiene como objeto regular el envío de comunicaciones comerciales, publicitarias o promocionales no solicitadas, realizadas vía correos electrónicos, sin perjuicio de las disposiciones vigentes en materia comercial sobre publicidad y protección al consumidor.

⁷⁴⁷ Artículo I. Objeto de la Ley. La presente ley tiene por objeto la protección integral de los sistemas que utilicen tecnologías de información y comunicación y su contenido, así como la prevención y sanción de los delitos cometidos contra éstos o cualquiera de sus componentes o los cometidos mediante el uso de dichas tecnologías en perjuicio de personas física o morales, en los términos previstos en esta ley. La integridad de los sistemas de información y sus componentes, la información o los datos, que se almacenan o transmiten a través de éstos, las transacciones y acuerdos comerciales o de cualquiera otra índole que se llevan a cabo por su medio y la confidencialidad de éstos, son todos bienes jurídicos protegidos.

La Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, en el Ordenamiento Jurídico de la República Dominicana, a partir de la Ley No. 358-05
Manuel Alfredo Rivera Peguero

de Alta Tecnología. Como consecuencia del desarrollo de los mercados físicos como virtuales que vienen experimentando los consumidores o usuarios.

Donde una y otra ley, complementan la capacidad y fortalecimiento para la protección de los derechos del consumidor o usuario frente a los desafíos de la tecnología de la información y comunicación, como un nuevo modelo de mercado que ha, y esta, experimentando un desarrollo impresionante en Internet. “El inexorable tic tac del reloj sigue su indetenible curso, nos arrastra el paso de la historia, y con el devenir de los cambios, nuevas realidades y modalidades se hacen presente en los distintos conglomerados sociales y en la humanidad. Hoy, con fortuna, nos ha tocado vivir un tramo importante de la historia del derecho, el paso de una cultura análoga, al mundo de la información o era digital, que ha convertido al mundo en una verdadera “aldea global”⁷⁴⁸ y, constituye una tarea ineludible de los sistemas de justicia, mantener una convivencia viable en la aldea”.⁷⁴⁹

⁷⁴⁸ El término aldea global busca describir las consecuencias socioculturales de la comunicación, inmediata y mundial de todo tipo de información, lo que posibilitan y estimulan los medios electrónicos de comunicación. Sugiere que, en especial, ver y oír permanentemente personas y hechos -como si se estuviera en el momento y lugar donde ocurren- revive las condiciones de vida de una pequeña aldea: percibimos como cotidianos hechos y personas que tal vez sean muy distantes en el espacio o incluso el tiempo, y olvidamos que esa información es parcial y fue elegida entre una infinidad de contenidos. McLuhan, Marshall “The Gutenberg Galaxy: The Making of Typographic Man (1962) y Understanding Media (1964). 1968, Guerra y paz en la Aldea Global.https://es.wikipedia.org/wiki/Aldea_global

⁷⁴⁹ De Jesús Santos, Abrahán Francisco, “La Prueba Ilícita en la Era Digital, Enfoque Histórico del Sistema Procesal Penal Dominicano”, Santo Domingo, República Dominicana, 2015, pág. 455.

3.5 ¿Que repercusión tiene la Ley No. 126-02, para la protección de los derechos del consumidor o usuarios en el mercado virtual del Internet?

“El Crimen Organizado Transnacional es poseedor de una naturaleza líquida, la que sin mayores dificultades le ha permitido adaptarse con éxito a las diferentes medidas que han implementado los cuerpos de seguridad nacionales, cuando estas han existido, esencialmente por la carencia de políticas globales tendentes a enfrentar y frenar sus tentáculos. Sin embargo, aun uniendo esfuerzos y voluntades, no se trata de una tarea fácil enfrentar esta categoría delictiva, los recursos y tecnología de que disponen superan, sin dudas, los de muchos Estados tercermundistas, es por lo que Rodríguez García, es de parecer que resulta en extremo “difícil enmarcar la naturaleza que presenta este fenómeno criminal transnacional, en parte no solo por las nuevas dimensiones que aún ahora está tomando en el campo de la informática, las telecomunicaciones y las manipulaciones genéticas para asimilarse a las nuevas regulaciones que se impongan, sino que también por el poderío que han adquirido estas organizaciones ilegales que han amasado según estimados de las Naciones Unidas, miles de millones de dólares a nivel mundial”.⁷⁵⁰

Visto el avance tecnológico de las comunicaciones electrónicas, y el comercio electrónico mundial, los proveedores como personas físicas y jurídicas⁷⁵¹, buscaran la

⁷⁵⁰ De Jesús Santos, Abrahán Francisco, “La Prueba Ilícita en la Era Digital, Enfoque Histórico del Sistema Procesal Penal Dominicano”, Santo Domingo, República Dominicana, 2015, pág. 464.

⁷⁵¹ Código de Comercio de la República Dominicana. Modificado por la Ley No. 478-08,

Sobre Sociedades Comerciales y Empresas Individuales de Representación Limitada. Título I. Capítulo I. Sección I. Artículo 5. Las sociedades comerciales gozarán de plena personalidad jurídica a partir de su matriculación en el Registro Mercantil. Artículo 8. Toda sociedad comercial, no importa su forma, que ejerza actos de la vida jurídica en la República Dominicana, por medio de un establecimiento cualquiera o de un representante, se encontrará bajo el imperio de las leyes nacionales. Por consiguiente, tendrá por domicilio o casa social el principal establecimiento que posea o la oficina del representante en cada jurisdicción de la

La Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, en el Ordenamiento Jurídico de la República Dominicana, a partir de la Ley No. 358-05
Manuel Alfredo Rivera Peguero

brecha para la realización de transacciones e intercambios de bienes y servicios que en determinados momentos afectaran los derechos del consumidor o usuario frente al nuevo modelo de mercado virtual a través del Internet. Razón suficiente para hacer aplicable⁷⁵² la Ley No.126-02 sobre Comercio Electrónico, Documentos y Firmas Digitales, que viene a regula toda relación comercial, que surja de las relaciones contractuales entre consumidores o usuarios, y los proveedores de bienes y servicios, a partir de la utilización de los documentos digitales o mensajes de datos.

La Ley designa al Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones (INDOTEL) en su Capítulo V como el Órgano Regulador, y en su artículo 56 le atribuye, entre otras, las siguientes funciones: 1) Proponer al Poder Ejecutivo la implementación de políticas en relación con la regulación de las actividades de las entidades de certificación y la adaptación de los avances tecnológicos para la generación de firmas digitales, la emisión de certificados, la conservación y archivo de documentos en soporte electrónico; 2) Aprobar los reglamentos internos de la prestación del servicio, así como sus reformas; y, 3) Velar por la observancia de las disposiciones constitucionales y legales sobre la promoción de la competencia y prácticas comerciales restrictivas en los mercados atendidos por las entidades de certificación.

República. Artículo 10. Las sociedades comerciales constituidas en la República Dominicana de acuerdo a las leyes nacionales tendrán nacionalidad dominicana, aun cuando no haya sido expresamente contenido en el contrato social.

⁷⁵² Ley No. 126-02, Sobre Comercio Electrónico, Documentos y Firmas Digitales, Promulgada el 4 de septiembre del 2002. Artículo 1. Ámbito de Aplicación. La presente ley será aplicable a todo tipo de información en forma de documento digital o mensaje de datos, salvo en los siguientes casos; a) En las obligaciones contraídas por el Estado Dominicano en virtud de convenios o tratados internacionales; b) En las advertencias escritas que, por disposiciones legales, deban ir necesariamente impresas en ciertos tipos de productos en razón al riesgo que implica su comercialización, uso o consumo.

La Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, en el Ordenamiento Jurídico de la República Dominicana, a partir de la Ley No. 358-05
Manuel Alfredo Rivera Peguero

Partiendo del carácter supletorio la Ley No.126-02, como complemento a la Ley No.358-05, para las litis que pudiesen originarse entre consumidores o usuarios del mercado virtual del Internet, la misma reconoce la realidad de las normas que otorgan fuerza legal de los documentos electrónicos, comercio electrónica, firmas digitales y a toda transacción con soporte digital. Esto así, y visto los atributos de una firma digital “el uso de una firma digital tendrá la misma fuerza y efectos que el uso de una firma manuscrita, si incorpora los siguientes atributos: 1. Es única a la persona que la usa; 2. Es susceptible de ser verificada; 3. Está bajo el control exclusivo de la persona que la usa; 4. Está ligada a la información, documento digital o mensaje al que está asociada, de tal manera que si estos son cambiados, la firma digital es invalidada; y 5. Está conforme a las reglamentaciones adoptadas por el Poder Ejecutivo⁷⁵³ ”. Razones para que consideremos que la judicialización ante los tribunales de una violación a los derechos del consumidor o usuario no cambia, sólo cambia el medio, o la vía por la cual se ha convenido una relación contractual, o responsabilidad electrónica.

En efecto la Ley No. 126-02, a nuestro modo de ver, establece que las firmas tienen el mismo valor jurídico que tienen las firmas manuscrita, solo que es un mecanismo tecnológico asociado a los datos del documento digital, donde cualquier modificación queda en evidencia. A, lo que el artículo 40, literal h), establece entre otras cosas, las obligaciones de las entidades de certificación, la de “actualizar sus elementos técnicos para la generación de firmas digitales, la emisión de certificados sobre la autenticidad de las mismas, la conservación y archivo de documentos soportados en mensajes de datos y todo otro servicio autorizado, sujeto a los reglamentos necesarios para garantizar la protección a los consumidores de sus servicios”. En ese mismo orden, el artículo 43, expone lo relativo a la cesación de actividades por parte de las entidades de certificación, mencionando la

⁷⁵³ Ley No. 126-02, Sobre Comercio Electrónico, Documentos y Firmas Digitales, Promulgada el 4 de septiembre del 2002, artículo 31.

La Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, en el Ordenamiento Jurídico de la República Dominicana, a partir de la Ley No. 358-05
Manuel Alfredo Rivera Peguero

facultad del INDOTEL para “reglamentar lo necesario para preservar la protección a los consumidores de sus servicios”, en referencia a los servicios provistos por las entidades de certificación.

“Convenio de la Ciber delincuencia de Budapest desarrollado en 2001 en la capital de Hungría, representa un esfuerzo regional de los países europeos tendente a enfrentar en común los delitos que usan los medios electrónicos para la concreción de sus actividades. De ese modo se motiva el convenio arguyendo los representantes estar “Convencidos de que el presente Convenio es necesario para prevenir los actos que pongan en peligro la confidencialidad, la integridad y la disponibilidad de los sistemas, redes y datos informáticos, así como el abuso de dichos sistemas, redes y datos, garantizando la tipificación como delito de dichos actos, tal como se definen en el presente Convenio, y la asunción de poderes suficientes para luchar eficazmente contra dichos delitos, facilitando su detección, investigación y sanción, tanto a nivel nacional como internacional, y estableciendo disposiciones materiales que permitan una cooperación internacional rápida y fiable”; tomando seriamente en consideración para el logro de estos objetivos “el debido equilibrio entre los intereses de la acción penal y el respeto de los derechos humanos fundamentales consagrados en el Convenio del Consejo de Europa para la Protección de los Derechos Humanos y de las Libertades Fundamentales (1950), el Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos de las Naciones Unidas (1966) y otros tratados internacionales aplicables en materia de derechos humanos, que reafirman el derecho a defender la propia opinión sin interferencia, el derecho a la libertad de expresión, incluida la libertad de buscar, obtener y comunicar información e ideas de toda índole, sin consideración de fronteras, así como el respeto de la vida privada.”

El párrafo antecedente constituye, en esencia, el marco sobre el que discurre el referido convenio. Al igual que la CNUCDOT, constituye una manifestación de voluntad

La Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, en el Ordenamiento Jurídico de la República Dominicana, a partir de la Ley No. 358-05
Manuel Alfredo Rivera Peguero

de los países en conclave más que un instrumento con carácter de aplicación obligatoria, razón por la que se concibe como pautas generales a seguir en los casos de interés sobre la materia en cuestión. Sin embargo, sus motivaciones expresan con claridad meridiana, no solamente el sentimiento de enfrentar con determinación el monstruo de la delincuencia a través de las redes, sino, y sobre todo, la participación activa, decidida y rápida que debe ser asumida por los Estados”.⁷⁵⁴

Ante lo dicho en el párrafo supra indicado, el impacto de la Ley No.126-02, para ser utilizada como ley complementaria para los casos donde consumidores o usuarios del mercado virtual de Internet, presente algún tipo de controversia, en razón de violación a los derechos del consumidor o usuario, simplemente cambiamos el soporte papel por el soporte digital, manteniendo la misma naturaleza jurídica de los procedimientos. Cuestiones que fortalecen nuestros argumentos, cuando la propia Ley No.126-02, expresa en su último Considerando que “los Códigos Civil y de Comercio de la República Dominicana rigen cuestiones de comercio, contratos y responsabilidad civil, y por ende son el fundamento esencial del comercio electrónico del país.”

La Ley No. 126-02, como figura estructural del nuevo modelo de ordenamiento jurídico en la República Dominicana, requiere para su aplicación y puesta en práctica, un marco normativo conforme, que complemente las disposiciones de la Ley y el Reglamento en los aspectos relevantes como normas complementarias a ser dictadas por el INDOTEL en ejercicio de sus facultades regulatorias de acuerdo con la tendencia internacional a los fines de proteger los derechos de los consumidores o usuarios, que han de precisar como sujetos de derechos. “Un aspecto novedoso introducido a la Convención de Budapest es la unidad que el mismo documento denomina Red 24/7, la cual consiste en: “1. Cada Parte

⁷⁵⁴ De Jesús Santos, Abrahán Francisco, “La Prueba Ilícita en la Era Digital, Enfoque Histórico del Sistema Procesal Penal Dominicano”, Santo Domingo, República Dominicana, 2015, págs. 479-480.

La Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, en el Ordenamiento Jurídico de la República Dominicana, a partir de la Ley No. 358-05
Manuel Alfredo Rivera Peguero

designará un punto de contacto localizable las 24 horas del día, siete días a la semana, con el fin de garantizar una asistencia inmediata para investigaciones relativas a delitos vinculados a sistemas y datos informáticos, o para obtener las pruebas en formato electrónico de un delito. Esta asistencia comprenderá toda acción que facilite las medidas que figuran a continuación, o su aplicación directa si lo permite el derecho y la práctica internos: a. asesoramiento técnico; b. conservación de datos, de conformidad con los artículos 29 y 30; y c. obtención de pruebas, suministro de información de carácter jurídico y localización de sospechosos. 2. a. El punto de contacto de una Parte dispondrá de los medios para comunicarse con el punto de contacto de otra Parte siguiendo un procedimiento acelerado. b. Si el punto de contacto designado por una Parte no depende de la autoridad o autoridades de dicha Parte responsables de la asistencia mutua internacional o de la extradición, dicho punto de contacto se asegurará de poder actuar coordinadamente con esta o estas autoridades por medio de un procedimiento acelerado. 3. Cada Parte garantizará la disponibilidad de personal formado y equipado con objeto de facilitar el funcionamiento de la red.”⁷⁵⁵

Continúa expresando el Dr. De Jesús, “La novedad de esta iniciativa, en primer lugar, es la creación de un órgano multinacional de respuesta rápida, dejando de lado los requisitos burocráticos que suelen entorpecer los procesos de cooperación internacional en materia de enfrentamiento del delito. En segundo lugar, la delincuencia no duerme, y si hablamos de Ciber delincuencia la capacidad de acción es, por la milla, mucho más dramática, por lo que medidas y acciones de esta naturaleza es lo que permite visualizar un compromiso serio hacia la consecución de la meta planteada”.⁷⁵⁶

⁷⁵⁵ Convenio de Ciber delincuencia de Budapest , art. 35.

⁷⁵⁶ De Jesús Santos, Abrahán Francisco, “La Prueba Ilícita en la Era Digital, Enfoque Histórico del Sistema Procesal Penal Dominicano”, Santo Domingo, República Dominicana, 2015, págs. 482, 483 y 484.

La Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, en el Ordenamiento Jurídico de la República Dominicana, a partir de la Ley No. 358-05
Manuel Alfredo Rivera Peguero

En otro análisis y punto de vista distintos, pero coincidentes en el principio de los derechos del consumidor o usuario “existen múltiples posibilidades de relaciones jurídicas en la Red -tantas, al menos, como las que se plantean en el mundo físico- y que, al margen de la consideración que se mantenga sobre si es un lugar -un espacio- en sentido clásico o no, plantearán un reto mayor o menor a las normas encargadas de su regulación. Sean normas estatales o sean consecuencia de la pura autorregulación⁷⁵⁷ ”. Como decimos una cosa, también decimos la otra, todo dependerá con el color que se mire, y esto así, porque en lo que respecta al Reglamento General de Aplicación para la Ley No. 126-02, establece como especie de principio que los proveedores de servicios quedarán regulados por el INDOTEL, así que toda actividad registrada en el mercado virtual del Internet, estará resguardada bajo la “confiabilidad del sistema y la protección de los derechos de los usuarios y consumidores”.

Sin embargo dicha ley maneja el concepto de usuario, que a los fines es el mismo consumidor pura y simplemente, dada la jerarquización constitucional⁷⁵⁸ que tiene, que para el caso, lo será del comercio electrónico o mercado virtual. Se puede apreciar como una cuestión que lo diferencia entre los conceptos que la misma expone, donde construye definiciones que son recogidas en otros textos legales donde el factor común es la protección a los derechos de los consumidores o usuarios como personas físicas, entiéndase

⁷⁵⁷ Velázquez Gardeta, Juan Manuel, “La Protección al Consumidor Online en el Derecho Internacional Privado Interamericano, Análisis sistemático de las propuestas presentadas para la CIDIP VII”, Donostia-San Sebastián, 2008, págs. 48 y 49.

⁷⁵⁸ Ver reforma de la Constitución de la Republica Dominicana de fecha 26 de enero del 2010. Artículo 53. Derechos del consumidor. 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.

que a los efectos de la propia Ley No.358-05, son sólo los consumidores los que tienen categoría de personas físicas. Además de esta característica, expone otras que vienen a fortalecer la teoría o figura del proveedor virtual.

IV. EL CONSUMIDOR O USUARIO DOMINICANO EN LAS COMPRAS POR INTERNET

4.1 ¿Tienen calidad los consumidores o usuarios del Internet para reclamar a los proveedores del mercado virtual, una vez realizada la transacción?

Siempre que exista un contrato, siempre habrá derechos adquiridos, porque para efectuarse o convenirse un acuerdo entre partes, ya sea por compra de bienes o adquisición de servicios, deberá de haber de un lado un consumidor o usuario, y del otro lado un proveedor de bienes y servicios. Y esto así, lo recoge de manera concreta el Código Civil de la República Dominicana en su artículo 1101⁷⁵⁹, donde sin distinguir si se trata o no se trata, de un consumidor o usuario del Internet, o del no Internet, el mismo Código, ordena que ese acuerdo, contrato o convención⁷⁶⁰ llevado a cabo entre las partes, se convierte en ley para quienes la han hecho.

En ese sentido, somos de opinión de que el consumidor o usuario del Internet, sí tiene calidad para reclamar al proveedor virtual del bien suplido o del servicio prestado,

⁷⁵⁹ El contrato es un convenio en cuya virtud una o varias personas se obligan respecto de una o de varias otras, a dar, hacer o no hacer alguna cosa.

⁷⁶⁰ Las convenciones legalmente formadas tienen fuerza de ley para aquellos que las han hecho. No pueden ser revocadas, sino por su mutuo consentimiento, o por las causas que estén autorizadas por la ley. Deben llevarse a ejecución de buena fe. Código Civil de la República Dominicana, Título III, Capítulo III, Sección I, artículo 1134.

La Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, en el Ordenamiento Jurídico de la República Dominicana, a partir de la Ley No. 358-05
Manuel Alfredo Rivera Peguero

toda vez que la calidad no la da la vía de hecho, sino la vía de derechos. Toda vez que las transacciones comerciales que se realizan, son definidas como la facultad legal de obrar en justicia, o, lo que es igual, el título con que se figura en un acto jurídico o en un proceso⁷⁶¹. A los fines de que no todos piensen que pueden demandar ante los tribunales civiles y comerciales de primera instancia, se hace necesario establecer que existen cuatro condiciones básicas⁷⁶² para el ejercicio de la acción legal en la justicia:

La Primera condición, es un derecho provisto de acción.

La Segunda condición es un interés.

La Tercera, es calidad para ejercer la acción.

La cuarta, es capacidad.

Considerando que para entender al consumidor o usuario, hay que entender quién es el proveedor⁷⁶³, de acuerdo a la Ley General de Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, No. 358-05, en su artículo 3, literal 1. Pero la propia Ley No. 358-05, establece igualmente el concepto consumidor o usuario como la “persona natural o jurídica, pública o privada que adquiera, consuma, utilice o disfrute productos y servicios, a título oneroso, como destinatario final de los mismos para fines personales, familiares o de su grupo social. En consecuencia, no se considerarán consumidores o usuarios finales quienes adquieran, almacenen, consuman o utilicen productos o servicios con el fin de

⁷⁶¹ Garsonnet y Cezar-Bru, *Traite*, I, pág. 363.

⁷⁶² Tavares Hijo F. “Elementos de Derecho Procesal Civil Dominicano”, Volumen I-II, Editorial Cachafú, 1964, pág. 181.

⁷⁶³ Persona física o jurídica, pública o privada, que habitual u ocasionalmente, produce, importa, manipula, acondiciona, envasa, almacena, distribuye, comercializa o vende productos o presta servicios en el mercado a consumidores o usuarios, incluyendo los servicios profesionales liberales que requieran para su ejercicio un título universitario, en lo que concierne a la relación comercial que conlleve su ejercicio y la publicidad que se haga de su ofrecimiento o cualquier acto equivalente.

La Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, en el Ordenamiento Jurídico de la República Dominicana, a partir de la Ley No. 358-05
Manuel Alfredo Rivera Peguero

integrarlos a un proceso de producción, transformación, comercialización o servicios a terceros⁷⁶⁴.

Entonces, si existe un contrato existirán derechos dada la formación y validez de los contratos, “salvo acuerdo expreso entre las partes, la oferta y su aceptación podrán ser expresadas por medio de un documento digital, un mensaje de datos, o un mensaje de datos portador de un documento digital, como fuere el caso. No se negará validez o fuerza obligatoria a un contrato por la sola razón de haberse utilizado en su formación uno o más documentos digitales o mensajes de datos⁷⁶⁵”. Bajo el esquema de la Ley No.126-02, la calidad del consumidor o usuario queda demostrada toda vez que en el reglamento de aplicación de dicha ley está la figura de los proveedores de servicios de certificación con la autorización del INDOTEL para operar y proveer certificados de firma digital, debiéndose de inscribir en el Registro de Entidades de Certificación. Por lo que las empresas que no han sido autorizadas para operar como entidad de certificación, no pueden proveer firmas digitales, en tal sentido, esta medida tiene por objetivo facilitar el desarrollo del comercio electrónico y de la firma digital.

Existen razones más que suficientes, para justificar que la calidad del consumidor o usuario a través del comercio electrónico, es la misma calidad que tiene el consumidor o usuario del mercado no virtual, o sea, del mercado físico, de acuerdo a los principios en que se basa la Ley No.126-02, para la autenticación de la firma digital del consumidor o usuario virtual. En efecto, partiendo del concepto de que el consumidor o usuario virtual tiene el mismo valor jurídico que posee la firma manuscrita nos acogemos y damos aquiescencia al

⁷⁶⁴ Ley General de Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, No. 358-05, artículo 3, literal d.

⁷⁶⁵ Ley No. 126-02, Sobre Comercio Electrónico, Documentos y Firmas Digitales, Promulgada el 4 de septiembre del 2002, artículo 13.

La Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, en el Ordenamiento Jurídico de la República Dominicana, a partir de la Ley No. 358-05
Manuel Alfredo Rivera Peguero

planteamiento siguiente “¿Es posible la adaptación o será necesario elaborar un nuevo Derecho transnacional para esa nueva realidad que todo lo abarca?⁷⁶⁶”

¿Qué tienen en común los conceptos anteriormente expresados y los que pudiesen ser añadidos? que todos reconocen la calidad del consumidor o usuario una vez contrata con el proveedor toda vez que los contratos solo tiene efecto entre las partes suscribientes, sin perjudicar ni beneficiar a terceros los contratos⁷⁶⁷ no producen efecto sino respecto de las partes contratantes; no perjudican a tercero ni le aprovechan, sino en el caso previsto en el artículo 1121⁷⁶⁸. Sin que que exista un espacio a la duda, y que en materia alguna haya sido negada la calidad de quien contrata, no será el hecho de que ahora que existe un mercado virtual, se desconocerá la calidad que tiene un consumidor o usuario al momento de contratar. Ya que ha sido una cuestión de índole legal como jurisprudencial el asunto de la calidad, deberá de ser el proveedor quien tendrá que demostrar que el consumidor o usuario no posee tal calidad, y no así, el consumidor o usuario justificar su causa previa.

⁷⁶⁶ Esa realidad -llamada virtual-, donde se desarrollan las operaciones de consumo que dan origen a este estudio, ofrece diferencias de fondo y de forma que afectan de manera importante a los intercambios a los que sirve de marco. No se trata de ver todas las posibilidades y extendernos en todas las influencias que el medio (la Red) ejerce sobre todo lo que allí tiene lugar (algunas no son de orden jurídico sino social, psicológico o pertenecen al estudio del comportamiento de masas), sino si estamos ante algo tan original y distinto que exige una regulación nueva acorde a esas características. Y, su inevitable consecuencia, si esa regulación deberá ser, en gran medida, de origen privado -autorregulación- o de origen público autónomo o internacional. Velázquez Gardeta, Juan Manuel, “La Protección al Consumidor Online en el Derecho Internacional Privado Interamericano, Análisis sistemático de las propuestas presentadas para la CIDIP VII”, Donostia-San Sebastián, 2008, pág. 214.

⁷⁶⁷ Código Civil de la República Dominicana, Artículo 1165.

⁷⁶⁸ Igualmente se puede estipular en beneficio de un tercero, cuando tal es la condición de una estipulación que se hace por sí mismo, o de una donación que se hace a otro. El que ha hecho el pacto, no puede revocarle si el tercero ha declarado que quiere aprovecharse de el. Código Civil de la República Dominicana, Título III, Capítulo II, Sección I, artículo 1121.

La Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, en el Ordenamiento Jurídico de la República Dominicana, a partir de la Ley No. 358-05
Manuel Alfredo Rivera Peguero

Pues, serán los proveedores virtuales los que tendrán la carga de la inversión de la prueba, para comprobar que no existe tal calidad⁷⁶⁹ en los consumidores o usuarios que han contratado. Siendo una realidad jurídica, la calidad del consumidor o usuario que haya contratado, jurisprudencialmente se ha demostrado que no serán rechazados los consumidores o usuarios que exijan al proveedor que les brindó el servicio o le suplió el bien que, al momento de hacer sus reclamos, los mismos puedan perder sus derechos. A esos fines, habría que ver y examinar las sentencias que rechacen a un consumidor o usuario por falta de calidad, para examinar los motivos de la misma.

Lógicamente, si existen proveedores es porque existen consumidores o usuarios, sin importar lo que se compre o consuma, ya sea en el mercado físico, como en el virtual, el comercio siempre estará sujeto a la oferta y la demanda. Lo que ha variado, es la vía o el canal de satisfacción del consumidor o usuario virtual, bajo el entendido, de que únicamente ha sido una cuestión de avance tecnológico y nuevas herramientas. Es importante señalar, que en la medida en que se busque desconocer los derechos de los consumidores o usuarios del mercado virtual, se estaría por vía de consecuencia, negando la realidad del comercio virtual. Por lo que siendo fácil anular lo que no se quiere, o lo que no interesa, la gran cuestionarte sería, ¿Podría existir un mercado físico o virtual, sin consumidores o usuarios?, ¿Para quienes trabajarían los proveedores de bienes y servicios del Internet?

⁷⁶⁹ Constituye una inadmisibilidad todo medio que tienda a hacer declarar al adversario inadmisibile en su demanda, sin examen al fondo, por falta de derecho para actuar, tal como la falta de calidad, la falta de interés, la prescripción, el plazo prefijado, la cosa juzgada. Ley 834, Sobre Procedimiento Civil, del 25 de julio del 1978, G.O., No. 9974, artículo 44.

4.2 ¿Existe un domicilio real para los consumidores o usuarios y proveedores del mercado virtual del Internet?

Judicialmente la elección de domicilio la fija el demandante o el demandado, no necesariamente en el lugar de su residencia, este es un domicilio de elección procesal, que se elegirá, a los fines de que toda la información o notificación que pueda surgir como consecuencia de una litis se dirija al domicilio elegido. “Nuevamente, un tema donde (tal y como sucede en la UE) los tribunales de los Estados Unidos han desarrollado una jurisprudencia bastante unificada en los distintos Estados es en torno a los criterios para admitir o rechazar las cláusulas de adhesión online por cuestiones de forma y/o cuestiones de fondo”⁷⁷⁰. Por lo que se hace oportuno destacar para los fines del presente trabajo, que el legislador al momento de crear la Ley No.358-05, de Protección a los Derechos de los Consumidores o Usuarios, le dio un alcance virtual a la referida ley en las ventas indirectas y a domicilio, cuando establece que “en la venta y en cualquier tipo de contratación de bienes y/o prestación de servicios que se oferten o efectúen fuera del establecimiento del proveedor y aquellas para las cuales se utilicen medios, tales como: teléfono, televisión, correo tradicional o electrónico, medio digital o cualquier medio de mensajes de datos, Internet, servicios de mensajería, promoción, o cualquier tipo de medio análogo, el proveedor está obligado según el caso servicio.....”⁷⁷¹.

En tal sentido y ante lo expuesto anteriormente, cuando el legislador se refiere a “fuera del establecimiento del proveedor” se está refiriendo concretamente, al domicilio que tiene fijado el consumidor o usuario. Se ha establecido que “en materia personal, el

⁷⁷⁰ Velázquez Gardeta, Juan Manuel, “La Protección al Consumidor Online en el Derecho Internacional Privado Interamericano, Análisis sistemático de las propuestas presentadas para la CIDIP VII”, Donostia-San Sebastián, 2008, pág. 65.

⁷⁷¹ Ley General de Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario No. 358-05, artículo 62.

La Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, en el Ordenamiento Jurídico de la República Dominicana, a partir de la Ley No. 358-05
Manuel Alfredo Rivera Peguero

demandado será emplazado para ante el tribunal de su domicilio: si no tuviere domicilio, para ante el tribunal de su residencia: si hubiere muchos demandados, para ante el tribunal del domicilio de uno de ellos, a opción del demandante. En materia real, para ante el tribunal donde radique el objeto litigioso.

En materia mixta, para ante el tribunal donde radique el objeto litigioso, o para ante el del domicilio del demandado. En materia de sociedad, en tanto que exista, para ante el tribunal del lugar en que se halle establecida⁷⁷². Es decir, el lugar para la celebración y cumplimiento de un contrato no tiene preeminencia en los casos de las ventas virtuales a través de un comercio electrónico directo, ya que su determinación tampoco aporta de manera definitiva una realidad exclusiva al domicilio del consumidor. Y decimos esto, porque se entiende que el consumidor virtual se presume que contrata desde su residencia o domicilio, a tales efectos será él quien elija su elección de domicilio. Ya que el domicilio virtual que puede tener preeminencia para cualquier efecto de notificación, o de reconocer el valor probatorio del contrato, reiteramos, será el de elección del consumidor o usuario.

No obstante, las notificaciones y cuestiones probatorias en relación a las eventuales violaciones que puedan sufrir un consumidor o usuario, sin importar que el mercado sea físico o virtual, la ley ha previsto que “los emplazamientos deben notificarse a la misma persona, o en su domicilio, dejándole copia. Si el alguacil no encontrare en éste ni a la persona a quien se emplaza ni a ninguno de sus parientes, empleados o sirvientes, entregará la copia a uno de los vecinos, quien firmará en el original....”⁷⁷³. Por lo que en ocasiones el domicilio del consumidor o usuario y proveedor, deberá de estar determinado sobre la

⁷⁷² Código de Procedimiento Civil de la República Dominicana, Libro II, de los Tribunales de Primera Instancia, Título II, artículo 59.

⁷⁷³ Código de Procedimiento Civil de la República Dominicana, Libro II, de los Tribunales de Primera Instancia, Título II, artículo 68, (Modificado por la Ley 3459 del 24 de septiembre de 1952).

La Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, en el Ordenamiento Jurídico de la República Dominicana, a partir de la Ley No. 358-05
Manuel Alfredo Rivera Peguero

competencia judicial de los tribunales en cuanto al domicilio del demandado. Por lo que se ha establecido para estos casos que los emplazamientos serán de la siguiente manera “5to. A las sociedades de comercio, mientras existan, en la casa social; y si no lo hay, en la persona o domicilio de uno de los socios; 7mo. A aquéllos que no tienen ningún domicilio conocido en la República, en el lugar de su actual residencia; si no fuere conocido ese lugar, el emplazamiento se fijará en la puerta principal del local del tribunal que deba conceder de la demanda, entregándose una copia al fiscal, que visará el original; 8vo. A aquellos que se hallen establecidos en el extranjero, se les emplazará en el domicilio del fiscal del tribunal que deba conocer de la demanda; el fiscal visará el original y remitirá la copia al Ministro de Relaciones Exteriores⁷⁷⁴.”

Especialmente si tenemos en cuenta que “toda notificación a una persona natural o jurídica cuyo domicilio se desconozca, será efectuada de conformidad con las disposiciones del Código de Procedimiento Civil Dominicano⁷⁷⁵”. Como hemos dicho, para muchos proveedores pequeños, la debilidad de los consumidores o usuarios no es cuestión innegable, pero si facilita una relación comercial vulnerable, ya que para la comisión de delitos que puedan surgir como consecuencia de la publicidad, promociones o cualquier otro concepto mercantil, no podrán estar a cargo del consumidor o usuario la comprobación del domicilio, dada la complejidad del espacio virtual de la Internet.

Siendo la realidad del mercado físico o virtual, de que es, el proveedor, quien viola los derechos del consumidor o usuario, y no así, otro consumidor o usuario, por lo que basta con ver, que el legislador ha establecido para el caso de los proveedores virtuales

⁷⁷⁴ Código de Procedimiento Civil de la República Dominicana, Libro II, de los Tribunales de Primera Instancia, Título II, artículo 69.

⁷⁷⁵ Reglamento General de Aplicación de la Ley 126-02, Sobre Comercio Electrónico, Documentos y Firmas Digitales. Decreto 335-03. Título V, Parte I, artículo 51, numeral 51.4.

La Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, en el Ordenamiento Jurídico de la República Dominicana, a partir de la Ley No. 358-05
Manuel Alfredo Rivera Peguero

como personas jurídicas, que “las entidades de Certificación, las Unidades de Registro y los Proveedores de Servicios de Firma electrónica deben constituir domicilio ante el INDOTEL al momento de depositar su solicitud de Autorización o al momento de efectuar su primera presentación⁷⁷⁶”. Así como también que para “los cambios del domicilio constituido deberán ser informados al INDOTEL⁷⁷⁷”. Por lo que la pregunta sería ¿ha sido antojadizamente que el legislador ha establecido estas normas, más cuando la realidad del mercado ha sido en ofensiva contra el consumidor o usuario? Entonces la respuesta sería no. Pues bien, el legislador continua limitando y reglamentando cada vez más el tema del domicilio cuando dice “en los casos de personas jurídicas deberán de informar al INDOTEL los nombres y cambios que ocurran entre los miembros de su consejo de Administración o Junta Directiva⁷⁷⁸”.

Habría que distinguir, de entrada, entre los casos en que el consumidor informa de su domicilio de aquellos otros en que no lo hace. En los primeros, se establece una presunción *iuris tantum* de veracidad del lugar aportado por el consumidor como su domicilio. En el resto de los casos, el texto del Proyecto Convención equipara el domicilio del consumidor a la residencia habitual o, incluso, en ausencia de ésta, al lugar de la simple residencia o al lugar donde se encontrare⁷⁷⁹. A lo que pudiese ser una pregunta o una

⁷⁷⁶ Reglamento General de Aplicación de la Ley 126-02, sobre Comercio Electrónico, Documentos y Firmas Digitales. Decreto No. 335-03, del 14 de abril del 2003, Título V, Parte I, artículo 52, numeral 52.1.

⁷⁷⁷ Reglamento General de Aplicación de la Ley 126-02, sobre Comercio Electrónico, Documentos y Firmas Digitales. Decreto No. 335-03, del 14 de abril del 2003, Título V, Parte I, artículo 52, numeral 52.2.

⁷⁷⁸ Reglamento General de Aplicación de la Ley 126-02, Sobre Comercio Electrónico, Documentos y Firmas Digitales. Decreto 335-03. Título V, Parte I, artículo 52, numeral 5.3.

⁷⁷⁹ Velázquez Gardeta, Juan Manuel, “La Protección al Consumidor Online en el Derecho Internacional Privado Interamericano, Análisis sistemático de las propuestas presentadas para la CIDIP VII”, Donostia-San Sebastián, 2008, pág. 111.

La Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, en el Ordenamiento Jurídico de la República Dominicana, a partir de la Ley No. 358-05
Manuel Alfredo Rivera Peguero

afirmación, lo antes expuesto, la legislación dominicana en materia comercial manda lo siguiente “toda sociedad comercial, no importa su forma, que ejerza actos de la vida jurídica en la República Dominicana, por medio de un establecimiento cualquiera o de un representante, se encontrará bajo el imperio de las leyes nacionales. Por consiguiente, tendrá por domicilio o casa social el principal establecimiento que posea o la oficina del representante en cada jurisdicción de la República⁷⁸⁰. Por lo que resulta muy probable, que la elección de domicilio del consumidor o usuario, ya sea éste persona física o jurídica, será el aplicable al mejor beneficio de la elección que haya hecho el consumidor o usuario al momento de la suscripción⁷⁸¹ del contrato.

La jurisdicción o competencia territorial para la celebración de un contrato entre consumidor o usuario y proveedor virtual, estará determinada por el lugar y momento de la celebración del contrato consumo electrónico, en comparación a los contratos que se desarrollan en el mercado físico o de la no Internet. Dado que siempre el contrato físico tendrá como domicilio el lugar mismo. Por oposición al contrato virtual, donde el domicilio se determinará por el propietario del correo electrónico, ya que este, al momento de suscribir puede estar en cualquier lugar físico, más sin embargo, siempre será la misma cuenta de correo electrónico, el domicilio de elección determinado y aplicado al consumidor o usuario, y proveedor.

⁷⁸⁰ Código de Comercio de la República Dominicana. Modificado por la Ley No. 478-08, Sobre Sociedades Comerciales y Empresas Individuales de Representación Limitada. Título I. Capítulo I. Sección I, artículo 8.

⁷⁸¹ Se entenderá por principal establecimiento el lugar donde se encuentre el centro efectivo de administración y dirección de la sociedad. Ver Código de Comercio de la República Dominicana. Modificado por la Ley No. 478-08, Sobre Sociedades Comerciales y Empresas Individuales de Representación Limitada. Título I. Capítulo I. Sección I, artículo 8, párrafo único.

La Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, en el Ordenamiento Jurídico de la República Dominicana, a partir de la Ley No. 358-05
Manuel Alfredo Rivera Peguero

A estos fines el profesor Juan Manuel Velázquez Gardeta, establece “Derecho del lugar de ejecución. Los mismos problemas referidos al lugar de celebración hacen su aparición cuando se utiliza el lugar de ejecución como conexión, la diferencia en cuanto a su determinación en las relaciones contractuales online es que para este último caso no contamos con una presunción que nos ayude a fijarlo. Es verdad que las dificultades de calificación no se plantean en los contratos de comercio electrónico directo porque, al margen de otras consideraciones, la entrega del bien o la ejecución del servicio pueden suceder en lugares físicos, no virtuales. En el caso de las transacciones que se desarrollan totalmente online el lugar de ejecución no es significativo porque no supone un vínculo demasiado estrecho con el contrato. Plantea el art. 6. 2 d) del Proyecto⁷⁸² Convención la presunción de que también se considerará más favorable (al consumidor) si el Derecho elegido es el “derecho del lugar de prestación del servicio o entrega del producto si este tiene al mismo tiempo una relación razonable y significativa con las partes y la transacción⁷⁸³”

⁷⁸² Velázquez Gardeta, Juan Manuel, se refiere al proyecto de convención, se está refiriendo a un análisis que realiza en su tesis doctoral, sobre el Proyecto de Convención Interamericana sobre el Derecho aplicable a algunos contratos y transacciones de consumo internacionales en su aplicación a los contratos de consumidores concluidos por Internet.

⁷⁸³ Velázquez Gardeta, Juan Manuel, “La Protección al Consumidor Online en el Derecho Internacional Privado Interamericano, Análisis sistemático de las propuestas presentadas para la CIDIP VII”, Donostia-San Sebastián, 2008, págs. 243 y 244.

4.3 ¿Los contratos virtuales, son de simple voluntad entre consumidores o usuarios y proveedor, o son puramente de adhesión?

Desde el punto de vista de la denominación de contratos virtuales⁷⁸⁴, los contratos de simple voluntad entre las partes, serán todos aquellos los convenidos⁷⁸⁵ y aceptados entre las mismas partes, donde a su vez tendrán fuerza de ley, siempre y cuando no afecten el interés público o social, por oposición al contrato puramente de adhesión. Visto esto así, es oportuno establecer quiénes pueden contratar, y bajo qué condiciones se debe de contratar, pero lo que siempre será de interés particular o privado, será lo que no afecte el ordenamiento público o el interés social, ya que todo lo que acuerden las partes será ley⁷⁸⁶ entre ellos, dado el carácter, de que lo que no le es, perjudicial ni lesivo al interés social, en modo alguno afectara el interés particular para aquellos que lo hayan suscrito. A estos fines, es oportuno establecer que los consumidores o usuarios son de un interés social, razón suficiente para que Pro Consumidor intervenga en “la aprobación y la modificación de los

⁷⁸⁴ Son los mismos contratos que se generan físicamente, sin que exista variación alguna, debiendo tener las mismas características que el contrato físico en cuanto a las normas jurídicas establecidas. Siendo la diferencia, de que el contrato virtual es a través del internet.

⁷⁸⁵ A este respecto, ver el artículo 1102, del Código Civil de la República Dominicana, que expresa textualmente “El contrato es sinalagmático o bilateral, cuando los contratantes se obligan recíprocamente los unos respecto a los otros”. por oposición al contrato de adhesión o unilateral, que a esos fines expresa el artículo 1103, “es unilateral cuando una o varias personas están obligadas respecto de otras o de una, sin que por parte de estos últimos se contraiga compromiso”.

⁷⁸⁶ Ver a este respecto el artículo 1134 del Código Civil de la República Dominicana, que expresa que “Las convenciones legalmente formadas tienen fuerza de ley para aquellos que las han hecho. No pueden ser revocadas, sino por su mutuo consentimiento, o por las causas que estén autorizadas por la ley. Deben llevarse a ejecución de buena fe”.

La Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, en el Ordenamiento Jurídico de la República Dominicana, a partir de la Ley No. 358-05
Manuel Alfredo Rivera Peguero

contratos de adhesión se realizara mediante resolución, debidamente motivada, de la Dirección Ejecutiva o, cuando fuere de lugar, del Consejo Directivo⁷⁸⁷”.

Ahora bien, visto así los contratos anteriormente conceptualizados, es importante establecer quiénes son los pueden contratar, y cuales son las condiciones esenciales para la validez de las convenciones o contratos, a estos fines se han tipificado cuatro⁷⁸⁸ condiciones: El consentimiento de la parte que se obliga; Su capacidad para contratar; Un objeto cierto que forme la materia del compromiso; Una causa lícita en la obligación.

De manera tal, que al ser éstos los que pueden contratar, también serán estos mismos lo que podrán eliminar o cambiar cualquier cláusula contractual que le sea contraria a sus intereses. A estos fines el ordenamiento jurídico nacional ha establecido que los contratos a través del Internet deberán para su formación y validez “salvo acuerdo expreso entre las partes, la oferta y su aceptación podrán ser expresadas por medio de un documento digital, un mensaje de datos, o un mensaje de datos portador de un documento digital, como fuere el caso. No se negará validez o fuerza obligatoria a un contrato por la sola razón de haberse utilizado en su formación uno o más documentos digitales o mensajes de datos⁷⁸⁹”.

Cierto es, que pura y simplemente el concepto de contrato como “un convenio en cuya virtud una o varias personas se obligan respecto de una o de varias otras, a dar, hacer o

⁷⁸⁷ Decreto No. 236-08, que establece el Reglamento para la Aplicación de la Ley General de Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, No. 358-05. En su artículo No. 42 Regulación de los Contratos de Adhesión. Párrafo III.

⁷⁸⁸ Código Civil de la República Dominicana, artículo 1108.

⁷⁸⁹ Ley No. 126-02, Sobre Comercio Electrónico, Documentos y Firmas Digitales, Promulgada el 4de septiembre del 2002, artículo 13.

La Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, en el Ordenamiento Jurídico de la República Dominicana, a partir de la Ley No. 358-05
Manuel Alfredo Rivera Peguero

no hacer alguna cosa ⁷⁹⁰”. Es motivo lo antes dicho, para afirmar que los contratos virtuales no son necesariamente de adhesión, aunque se hayan o estén suscrito a través del Internet, el consumidor o usuario que desee contratar un bien o servicio, también podrá solicitar al proveedor de dicho bien o servicio, que éste varíe o elimine una que otra cláusula que le sea contraria. Pues entonces, no menos cierto debe de ser que todo contrato virtual al igual que el físico, no es de adhesión por naturaleza, pero si podría ser por destino siempre y cuando el consumidor o usuario virtual acepte como un hecho no controvertido los términos que de manera previa haya redactado el proveedor.

“Es un secreto a voces que “prácticamente” todos los cuerpos policiales del mundo hacen uso de las redes sociales para observar la marcha de los acontecimientos, realizar “levantamientos” de pruebas, rastrear y ubicar personas, etc., con quizás la única complicación de cómo hacer valer una prueba de esa naturaleza en proceso penal. En efecto, nuestras normativas procesales determinan con claridad cuáles son los medios de prueba válidos para ser usados como convicción y las formas de incorporación. Lo que en cierto grado se le ha dificultado es la forma de aportar en juicio los ahora indispensables mensajes de WhatsApp, una imagen posteada en Facebook o un comentario colgado en Twitter, con las debidas garantías. Es el punto neurálgico en el cual radica el desafío inminente del proceso penal continental”.⁷⁹¹

Conforme razona el Dr. De Jesús Santos, en las págs. 498-499 de su tesis doctoral “La Prueba Ilícita en la Era Digital, Enfoque Histórico del Sistema Procesal Penal Dominicano”, lo siguiente: “En lo que la legislación se incorpora al debate, los particulares,

⁷⁹⁰ Código Civil de la República Dominicana, artículo 1101.

⁷⁹¹ De Jesús Santos, Abrahán Francisco, “La Prueba Ilícita en la Era Digital, Enfoque Histórico del Sistema Procesal Penal Dominicano”, Santo Domingo, República Dominicana, 2015, pág. 498.

La Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, en el Ordenamiento Jurídico de la República Dominicana, a partir de la Ley No. 358-05
Manuel Alfredo Rivera Peguero

e incluso perseguidores públicos, hacen uso de la creatividad en intento de fundamentar sus pretensiones en proceso penal, ante el vacío legal, para el uso válido de los recursos electrónicos. Comprobaciones notariales, printscreen, impresiones directas, uso de instrumentos electrónicos en sala penal, entre otras alternativas. Con el agravante y desventaja implícita relativa a la autenticidad, pues la misma tecnología ofrece gratuitamente una serie de softwares que permiten la manipulación de contenidos sin mayores dificultades, circunstancia que evidentemente puede operar en perjuicio de la veracidad del proceso, pudiendo ser víctima cualquiera de las partes, toda vez que no son recursos estáticos de los cuales se pueda predicar su autenticidad física más allá de toda duda razonable, salvo la intervención de mecanismos o expertos que permitan aval de credibilidad al respecto”.⁷⁹²

⁷⁹² España ha iniciado a resolver la cuestión vía la jurisprudencia. Así encontramos que el Tribunal Supremo, mediante sentencia No.300/2015, fechada en mayo 19 del 2015, determinó un proceso en el cual “se analiza un supuesto en el que para fundamentar una sentencia condenatoria aceptan unos mensajes de Tuenti aportados por la víctima con los que se pretendía probar la existencia de una conversación entre la denunciante y un amigo en la cual confesaba que su padrastro había abusado de ella. En el caso analizado, la defensa del acusado impugnó por la vía del recurso la autenticidad de la referida conversación, pero, aun así, los mensajes fueron aceptados. Todo ello porque:

- La Acusación Particular facilitó las claves personales de la denunciante en Tuenti y solicitó que, si había alguna duda técnica o probatoria, se oficiara a “Tuenti España”, indicando su dirección, para que se certificara el contenido de esa conversación, sin que la Defensa hiciese petición alguna al respecto.
- Las dos personas que participaron en la conversación a través de la red social testificaron en el acto del juicio y ratificaron su contenido.

El Tribunal Supremo consideró en esta ocasión que la transcripción de la conversación no era propiamente un documento casacional, sino que se encontraba ante “una prueba personal que ha sido documentada a posteriori para su incorporación a la causa”. No obstante, a colación del caso, aprovecha para puntualizar que la prueba de una comunicación bidireccional mediante cualquiera de los múltiples sistemas de mensajería instantánea debe ser abordada con todas las cautelas. En estos términos, la resolución recoge que “la impugnación de la autenticidad de cualquiera de esas conversaciones, cuando son aportadas a la causa mediante archivos de impresión, desplaza la carga de la prueba hacia quien pretende aprovechar su idoneidad probatoria” así como que “será indispensable en tal caso la práctica de una prueba pericial que

La Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, en el Ordenamiento Jurídico de la República Dominicana, a partir de la Ley No. 358-05
Manuel Alfredo Rivera Peguero

El contrato de adhesión visto desde la óptica del legislador en lo que respecta la Ley No. 358-05, este lo define de la siguiente manera: “Contratos de adhesión o formularios. Se entiende por contrato de adhesión el redactado previa y unilateralmente por un proveedor de bienes o servicios, sin que el consumidor o usuario se encuentre en condiciones de variar sustancialmente sus términos ni evitar su suscripción si deseara adquirir el producto u obtener el servicio⁷⁹³”.

Para el caso que nos ocupa sobre la cuestión de que si los contratos virtuales son o no de adhesión, es importante señalar en términos virtuales que “un documento digital ha sido firmado digitalmente por una o más partes si el símbolo o la metodología adoptada por cada una de las partes cumplen con un procedimiento de autenticación o seguridad establecido por el reglamento de la presente ley. Cuando una o más firmas digitales hayan sido fijadas en un documento digital, se presume que las partes firmantes tenían la intención de acreditar ese documento digital y de ser vinculadas con el contenido del

identifique el verdadero origen de esa comunicación, la identidad de los interlocutores y, en fin, la integridad de su contenido.”

A efectos prácticos, se garantiza la fiabilidad de la prueba integrada por mensajes vertidos en redes sociales haciendo, en cierto modo, un paralelismo con la regulación de la validez probatoria de los documentos privados, recogida en el artículo 326 de la Ley de Enjuiciamiento Civil, cuyo tenor literal reza que “cuando se impugnan la autenticidad de un documento privado, el que lo haya presentado podrá pedir el cotejo pericial de letras o proponer cualquier otro medio de prueba que resulte útil y pertinente al efecto”.

De esta manera, puede concluirse que a pesar de no estar recogido de forma expresa en nuestra legislación, los mensajes intercambiados a través de las redes sociales pueden incorporarse al proceso de forma válida como medio de prueba documental. Eso sí, en el caso de ser impugnados, la carga de la prueba en cuanto a la autoría y autenticidad de su contenido corre a cuenta de quien los aporta y dichos extremos pueden confirmarse, al igual que ocurre con los documentos privados, con la oportuna pericial.” Roig & Bergés & Martínez “Blog de Actualidad Jurídico-Penal”. Véase: <http://blog.rbmpenalistas.com/>

⁷⁹³ Ley General de Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario No. 358-05, artículo 81.

La Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, en el Ordenamiento Jurídico de la República Dominicana, a partir de la Ley No. 358-05
Manuel Alfredo Rivera Peguero

mismo⁷⁹⁴”. A estos fines ver el marco referencial de lo dicho por el Dr. Velázquez Gardeta, Juan Manuel, en su tesis⁷⁹⁵ doctoral “La Protección al Consumidor Online en el Derecho Internacional Privado Interamericano, Análisis sistemático de las propuestas presentadas para la CIDIP VII”, Donostia-San Sebastián, 2008, pág. 206. Y así continua⁷⁹⁶ exponiendo el Dr. Velázquez, en la página No. 262 de la referida tesis.

Pues ante la pregunta, ¿Serán los contratos virtuales de adhesión?, poco podrá valer que estos contratos sean de adhesión o no, pues para todo lo que se conoce como contrato, y que cumpla con las características que las leyes han establecido, el ordenamiento jurídico

⁷⁹⁴ Ley No. 126-02, Sobre Comercio Electrónico, Documentos y Firmas Digitales, Promulgada el 4 de septiembre del 2002, artículo 34.

⁷⁹⁵ Por definición, dicha modalidad excluye la posibilidad de que el consumidor plasme su voluntad en las cláusulas del contrato y de que ni tan siquiera participe en una negociación al mismo nivel con el proveedor/vendedor. Como es sabido, esta circunstancia de la ausencia de protagonismo del consumidor no tiene por qué acarrear que un contrato de estas características incorpore siempre cláusulas limitativas o lesivas de sus derechos. (Resulta clarificadora la diferencia que realiza el preámbulo de la Ley española 7/1998 de 13 de abril, sobre Condiciones generales de la Contratación (BOE 89/1998 de 14 de abril de 1998): “Una cláusula es condición general cuando está predispuesta e incorporada a una pluralidad de contratos exclusivamente por una de las partes, y no tiene por qué ser abusiva. Cláusula abusiva es la que en contra de las exigencias de la buena fe causa en detrimento del consumidor un desequilibrio importante e injustificado de las obligaciones contractuales y puede tener o no el carácter de condición general, ya que también puede darse en contratos particulares cuando no existe negociación individual de sus cláusulas, esto es, en contratos de adhesión particulares”).

⁷⁹⁶ De entrada, no queda más remedio que afirmar que este principio informa los criterios de determinación del Derecho aplicable a todo el contrato, si bien es verdad que esta aseveración pueda llegar a disuadir a determinadas empresas de participar en el comercio con consumidores por Internet. Nuestra afirmación se sustenta en el hecho de que será difícil conocer a priori, por los motivos ya expuestos, qué ordenamiento es el más favorable e, incluso, desde dónde contrata el consumidor y, en última instancia, la norma concreta de un ordenamiento que va a resultar aplicable por el juez en atención a este principio.

La Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, en el Ordenamiento Jurídico de la República Dominicana, a partir de la Ley No. 358-05
Manuel Alfredo Rivera Peguero

de la República Dominicana, siempre reconocerá⁷⁹⁷ los derechos del consumidor o usuario como un asunto de interés social, a tal efecto, la Ley No.358-05 ha establecido para las cláusulas y prácticas abusivas en contratos de adhesión, sean virtuales o físicos que “todo contrato de adhesión, para su validez, deberá estar escrito, por lo menos, en idioma español, sus caracteres tendrán que ser legibles a simple vista, en términos claros y entendibles para los consumidores o usuarios y deberá haber sido aceptado expresamente por el consumidor y por el proveedor⁷⁹⁸”.

Independientemente u proveedor quiera justificarse ante un contrato físico o virtual, de que un consumidor o usuario acepto como buena y validas todas las clausulas y condiciones que este plasmó en el contrato al momento del consumidor o usuario contratar un bien o servicio determinado, sin que éste contrato haya sido registrado en Pro Consumidor, y esas clausula le sean contraria a los intereses económicos del consumidor o usuario, al momento de que éste reclame al proveedor que el bien o servicio que contrato no cumple con lo ofertado por el proveedor, el consumidor o usuario siempre estará protegido, ya que la ley le será más favorable.

Contrario al ánimo o a la idea de lo que establece el Dr. Velázquez Gardeta, en sus tesis sobre “La Protección al Consumidor Online en el Derecho Internacional Privado Interamericano, Análisis sistemático de las propuestas presentadas para la CIDIP VII”, Donostia-San Sebastián, 2008, pág. 184⁷⁹⁹. En el entendido de que el proveedor siempre

⁷⁹⁷ Protección contractual. Las cláusulas de los contratos de venta de productos y prestación de servicios, serán interpretadas siempre del modo más favorable para el consumidor. Ley General de Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario No. 358-05, artículo 82.

⁷⁹⁸ Ley General de Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario No. 358-05, artículo 83.

⁷⁹⁹ De la misma manera, allá donde no exista libertad real porque no hay igualdad entre las partes -posición dominante frente a posición débil-, bien porque las propias prácticas del mercado así lo han establecido (cláusulas de adhesión sin negociación real en los contratos de consumo, de seguros o de trabajo), bien

podrá imponérsele al consumidor o usuario, el Reglamento para la Aplicación de la Ley General de Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, No. 358-05. Porque “El Instituto Nacional de Protección de los Derechos del Consumidor (Pro Consumidor), regulará y registrará todos los contratos de adhesión en que participen los proveedores y los consumidores y usuarios, con el propósito de verificar que los mismos no generen obligaciones contrarias a los derechos e interés previstos en la ley, los reglamentos y las disposiciones administrativas correspondientes ⁸⁰⁰”, en ese mismo orden “el uso de contrato que no hayan sido aprobados o registrados, conforme con las disposiciones correspondientes, será considerado una falta grave, de conformidad con lo establecido en el literal c) del artículo 109, de la Ley No. 358-05⁸⁰¹”.

4.4 ¿Está protegida la intimidad de los consumidores o usuarios en el mercado virtual del Internet, con él envío de correos no deseados (SPAM)?

Para obtener una tutela judicial ya no es menester agotar la fase administrativa, recientemente, el Poder Ejecutivo promulgó una nueva ley, la 310-14, que regula el envío de correos electrónicos comerciales no solicitados (SPAM)⁸⁰². Esta ley tiene como objetivo

porque el sistema nacional hurta a las partes esa capacidad de autorregularse por la relevancia pública de la materia en cuestión (alimentos, bienes inmuebles, filiación, etc.), el principio de autonomía de la voluntad queda limitado y cede ante principios de protección de la parte más débil.

⁸⁰⁰ Decreto No. 236-08, que establece el Reglamento para la Aplicación de la Ley General de Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, No. 358-05. En su artículo No. 42 Regulación de los Contratos de Adhesión.

⁸⁰¹ Decreto No. 236-08, que establece el Reglamento para la Aplicación de la Ley General de Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, No. 358-05. En su artículo No. 45.

⁸⁰² Es todo mensaje de datos enviado a un número indiscriminado de personas, sin su debida autorización, dirigido a la promoción, directa o indirecta, de la imagen o de los bienes o servicios de una empresa, organización o persona que realice una actividad comercial, industrial, artesanal o profesional. Ley No. 310-04, que Regula el Envío de Correos Electrónicos Comerciales no solicitados (SPAM).

La Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, en el Ordenamiento Jurídico de la República Dominicana, a partir de la Ley No. 358-05
Manuel Alfredo Rivera Peguero

regular el envío de comunicaciones comerciales, publicitarias o promocionales no solicitadas, realizadas por vía de correos electrónicos. Sin perjuicio de las disposiciones vigentes en materia comercial sobre publicidad y protección al consumidor, en el artículo 4 de la Ley No. 310-14, se establece que “toda comunicación comercial electrónica debe contener el señalamiento ‘publicidad’ en el campo del asunto de cada mensaje”, entre otras disposiciones favorables para la privacidad de los consumidores o usuarios del mercado virtual del Internet.

Un tema no muy ajeno pero que se encuentra asociado a lo que es la publicidad , consumidor o usuario para el uso incorrecto o manipulador de datos e información privilegiada, son las informaciones que se suministran a través de los Buros de Créditos, amparados en la Ley No. 288-05, que Regula las Sociedades de Información Crediticia y de Protección al Titular de la Información, que por demás es una ley que viola⁸⁰³ los derechos

⁸⁰³ Decimos que viola los derechos del consumidor o usuario, dado el rango constitucional de los artículos 44, que combinado con el artículo 53, de la Constitución de la República Dominicana, reformada y proclamada el 26 de enero del año 2010, son una burda violación a las garantías de los derechos fundamentales que le asisten al consumidor o usuario. Sobre esta cuestión citamos el “artículo 44.- Derecho a la intimidad y el honor personal. Toda persona tiene derecho a la intimidad. Se garantiza el respeto y la no injerencia en la vida privada, familiar, el domicilio y la correspondencia del individuo. Se reconoce el derecho al honor, al buen nombre y a la propia imagen. Toda autoridad o particular que los viole está obligado a resarcirlos o repararlos conforme a la ley. Por tanto:” estableciendo una serie de parámetros inviolables a través de varios numerales, pero en lo que respecta a los correos electrónicos está consignado en el numeral (3) lo siguiente “3) Se reconoce la inviolabilidad de la correspondencia, documentos o mensajes privados en formatos físico, digital, electrónico o de todo otro tipo. Solo podrán ser ocupados, interceptados o registrados, por orden de una autoridad judicial competente, mediante procedimientos legales en la sustanciación de asuntos que se ventilen en la justicia y preservando el secreto de lo privado, que no guarde relación con el correspondiente proceso. Es inviolable el secreto de la comunicación telegráfica, telefónica, cablegráfica, electrónica, telemática o la establecida en otro medio, salvo las autorizaciones otorgadas por juez o autoridad competente, de conformidad con la ley;” en tanto a lo que establece el “artículo 53. Derechos del consumidor. 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

La Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, en el Ordenamiento Jurídico de la República Dominicana, a partir de la Ley No. 358-05
Manuel Alfredo Rivera Peguero

del consumidor o usuario toda vez que proporcionan o comercializan información confidencial con un tercero sin conocimiento del destino que tendrá dicha información. Pudiendo ser utilizada dicha información por terceras personas, natural o jurídica, en los distintos mercados electrónicos a través de Internet, usufructuando una supuesta calidad de proveedores que no poseen a los fines de dirigir una campaña específica de promoción y ventas, con el único objetivo de engañar o estafar en todo o en parte a un consumidor o usuario del mercado virtual.

Sobre la privacidad en las redes sociales, nos dice el Dr. De Jesús, citando a otros autores, que “No pocas son las interrogantes que se expresan en torno a la privacidad en el espacio cibernético, infinitas son las apreciaciones y respuestas; sin embargo, compartimos y entendemos que la respuesta más directa y adecuada a la realidad es la que proporciona Piñar Mañas y su equipo de autores, quienes a su vez citan a Italo Calvino, y son coincidentes en expresar: “...en las redes sociales la privacidad es el caballero inexistente...”, y afirman los autores: “Internet es una de las mayores revoluciones de la historia. Revolución que, además, alcanza o puede alcanzar a todos, que resulta imparable y que se nutre a sí misma, de modo que se produce una retroalimentación constante entre la Red y sus consecuencias. Los datos nos desbordan. Nada es ya imaginable ni predecible. Hablamos de cientos de millones de usuarios de Internet; de miles de millones de correos electrónicos enviados cada día; de cientos de millones de usuarios de redes sociales; de miles de millones de datos recogidos en las redes sociales”.⁸⁰⁴

lesionadas o perjudicadas por bienes y servicios de mala calidad, tienen derecho a ser compensadas o indemnizadas conforme a la ley.”

⁸⁰⁴ De Jesús Santos, Abrahán Francisco, “La Prueba Ilícita en la Era Digital, Enfoque Histórico del Sistema Procesal Penal Dominicano”, Santo Domingo, República Dominicana, 2015, pág. 493.

La Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, en el Ordenamiento Jurídico de la República Dominicana, a partir de la Ley No. 358-05
Manuel Alfredo Rivera Peguero

“En este juego mercantil y exhibicionista no posee un escenario protagónico la dinámica penal, pero sí de su consecuencia, y entra en juego cuando se inicia la intervención y uso de los datos privados y compartidos que circulan en el espacio cibernético, los cuales son usados para las más diversas e inimaginables actividades criminales. Así por ejemplo se pueden intervenir los datos aportados para ingresar a cuentas bancarias, robo de identidad, difusión de imágenes que afectan la integridad moral de las personas, daños a reputaciones, saber los objetos de valor en hogares, negocios, oficinas e instituciones, conocer los hábitos y entorno de las víctimas, etc., etc., etc., en fin entregamos nuestra privacidad”.⁸⁰⁵

Sobre esta cuestión, el consumidor o usuario no debe dejar todo en manos del Estado, ya que el (60%)⁸⁰⁶ de los mensajes electrónicos son SPAM, por lo que el consumidor o usuario también debe de tomar las medidas pertinentes a los fines de garantizar su espacio y privacidad virtual. Privacidad ésta que puede ser violada a través de los correos fraudulentos masivos denominados ‘Phishing’, los cuales están diseñados para robar identidades e información personal del consumidor o usuario como números de tarjetas de créditos, contraseñas. Esto así, porque el Estado presenta desafíos tecnológicos que se escapan de sus manos, y en modo alguno podría estar vigilante a cada una de las operaciones virtuales que manejan los distintos consumidores o usuarios que navegan, interactúan y comercializan de manera privada a través del mercado virtual del Internet. No obstante el Estado ha creado una ley marco para estos fines, la Ley No. 310-04, que Regula

⁸⁰⁵ De Jesús Santos, Abrahán Francisco, “La Prueba Ilícita en la Era Digital, Enfoque Histórico del Sistema Procesal Penal Dominicano”, Santo Domingo, República Dominicana, 2015, pág. 496.

⁸⁰⁶ Sobre esta cuestión, ver el 4to Considerando de la Ley No. 310-04, que Regula el Envío de Correos Electrónicos Comerciales no solicitados (SPAM), el cual reza de la siguiente manera “CONSIDERANDO CUARTO: Que los correos electrónicos comerciales no solicitados representan actualmente más del 60% de los mensajes electrónicos que circulan en la Internet”.

La Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, en el Ordenamiento Jurídico de la República Dominicana, a partir de la Ley No. 358-05
Manuel Alfredo Rivera Peguero

el Envío de Correos Electrónicos Comerciales no solicitados (SPAM), siendo el robo de identidad sancionado⁸⁰⁷ por la legislación dominicana, el consumidor o usuario podrá interponer su acción directa ante la jurisdicción competente para conocer sobre dicha violación, que lo será la jurisdicción penal represiva, por ser éste delito del tipo criminal, ya que afecta el interés público estatal.

A propósito de lo dicho, la pregunta que cualquier consumidor o usuario como nosotros mismo podríamos hacer, es, ¿Qué valor tiene la Ley No. 310-04, que Regula el Envío de Correos Electrónicos Comerciales no solicitados (SPAM), para lo que son los intereses económicos del consumidor o usuario, ante una eventual violación por parte de un

⁸⁰⁷ Sobre este asunto ver la Ley No. 310-04, que Regula el Envío de Correos Electrónicos Comerciales no solicitados (SPAM), en su artículo 13. “Delitos informáticos. Se consideran delitos informáticos e incurrir en la pena de prisión de 6 meses a cinco años y multa de 1 a doscientos (200) salarios mínimos los que remitan comunicaciones comerciales que se consideren ilegales según el artículo 5 de esta ley, así como quienes cometan alguna de las siguientes infracciones” ver el numeral 4 del presente artículo que dice “Registrar y recolectar, fraudulenta o maliciosamente, usando información falsa, la identidad del registrante de una cuenta de correo electrónico o direcciones de correo electrónico de sitios de acceso público, tales como sitios de charla, directorios públicos, grupos receptores de noticias, servicios de perfiles en línea, redes sociales y cualquier otro medio masivo que agrupe direcciones electrónicas, o de un nombre de dominio e iniciar intencionalmente la transmisión de múltiples comunicaciones comerciales desde cualquier combinación de tales cuentas o dominios sin la autorización del titular del correo electrónico o del operador del sitio de acceso”.

En ese sentido ver el Código Penal de la República Dominicana, Capítulo II. Sección 2da., párrafo I, artículo 405. Son reos de estafa, y como tales incurrir en las penas de prisión correccional de seis meses a dos años, y multa de veinte a doscientos pesos: 1o. los que, valiéndose de nombres y calidades supuestas o empleando manejos fraudulentos, den por cierta la existencia de empresas falsas, de créditos imaginarios o de poderes que no tienen, con el fin de estafar el todo o parte de capitales ajenos, haciendo o intentando hacer, que se les entreguen o remitan fondos, billetes de banco o del tesoro, y cualesquiera otros efectos públicos, muebles, obligaciones que contengan promesas, disposiciones, finiquitos o descargos; 2o. los que para alcanzar el mismo objeto hicieran nacer la esperanza o el temor de un accidente o de cualquier otro acontecimiento quimérico. Los reos de estafa podrán ser también condenados a la accesoria de la inhabilitación absoluta o especial para los cargos y oficios de que trata el artículo 42, sin perjuicio de las penas que pronuncie el Código para los casos de falsedad.

La Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, en el Ordenamiento Jurídico de la República Dominicana, a partir de la Ley No. 358-05
Manuel Alfredo Rivera Peguero

proveedor? repuesta ésta, que será indicada más adelante cuando tratemos el tema de la publicidad y promoción de ventas en el mercado virtual del Internet. Pero ante la misma pregunta, entendemos que sabiamente el legislador la dá, cuando refleja en el espíritu de dicha ley, que ésta, tiene un alcance que va más allá de lo que el consumidor o usuario podría interpretar, por el hecho de que le envíen mensajes sin su autorización a un correo que constituye su patrimonio personal y privado, sobre ofertas comerciales y promociones de ventas que en nada afectan o pudieren afectar sus intereses económicos.

El consumidor o usuario, contrarío a esto bien podría pensar, que esos correos no deseados le pueden beneficiar⁸⁰⁸ para la compra de bienes y servicios de oportunidad. Siendo esas supuestas oportunidades entre otras cosas, la que el legislador sabiamente ha previsto para la protección a los derechos del consumidor o usuario, con la creación de la Ley No.310-02. Ley ésta, que para su creación el legislador tuvo que ampararse⁸⁰⁹ entre otras leyes en la Ley No. 358-05.

A propósito de lo ya tratado es oportuno mencionar que la Ley No.310-02, establece además las prohibiciones y excepciones, a los derechos que tienen los consumidores o

⁸⁰⁸ Sobre esta cuestión Velázquez Gardeta, Juan Manuel, “La Protección al Consumidor Online en el Derecho Internacional Privado Interamericano, Análisis sistemático de las propuestas presentadas para la CIDIP VII”, Donostia-San Sebastián, 2008, pág. 141. Cuando dice “Además, a nadie se le escapa que resulta frecuente -especialmente en los casos de contratación online- que los consumidores acepten -dentro de las cláusulas de un contrato de adhesión- el envío de publicidad por parte de la empresa vendedora y de sus filiales y, en algunos casos, incluso, la cesión de sus datos a otras empresas. Este permiso trae como consecuencia la recepción de correo no deseado, conocido como spam y otras formas de publicidad directa, incluso fraudulenta”.

⁸⁰⁹ Sólo basta con ver la propia Ley No. 310-04, que Regula el Envío de Correos Electrónicos Comerciales no solicitados (SPAM), cuando dice en su CONSIDERANDO SÉPTIMO: Que los correos electrónicos constituyen un patrimonio personal y privado. Vista La Ley General de Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, No.358-05, del 9 de septiembre de 2005.

usuarios para que, en modo alguno, esos mismos consumidor o usuario pretendan prevalecerse de su propia falta, dado el carácter de que la ley no debe de ser discriminatoria, razones por la que establece lo siguiente: “Prohibición de envío de comunicaciones comerciales no solicitadas o Spam. Queda prohibida la remisión, directa o indirecta, de comunicaciones comerciales cuya recepción no haya sido solicitada o consentida por el interesado receptor de la misma⁸¹⁰” y “El envío de comunicaciones comerciales no solicitadas no dará lugar a las acciones y sanciones previstas en la presente ley en los siguientes casos: 1) Cuando el destinatario tenga o haya tenido relación comercial previa con el iniciador de la comunicación y no haya mediado una notificación en la cual exprese su deseo de no continuar recibiendo dichas comunicaciones mediante los mecanismos descritos por esta ley; 2) Cuando el destinatario hubiese manifestado su consentimiento o autorización para recibir la comunicación⁸¹¹”.

4.5 Publicidad, ofertas y promoción de ventas, de bienes y servicios por Internet, en un mercado virtual

Sin ningún rigor ni carácter científico, queremos indicar a modo de ejemplo, que el concepto “comida” será el mismo en todas partes del mundo, ya sea en el idioma inglés, chino, ruso, francés o español, etc., lo que varía es la forma de cocinarla, comerla, o la composición de los ingredientes en razón del aspecto cultural de cada país o región. A lo que será igual dicho concepto en cada uno de los países o cultura mencionados, si lo extrapolamos al concepto de la publicidad, ofertas y promoción de ventas, para cada uno de los países enunciados. Por lo que, al comparar el ejemplo anteriormente enunciado, con lo

⁸¹⁰ Ley No. 310-04, que Regula el Envío de Correos Electrónicos Comerciales no solicitados (SPAM), artículo 7, sobre la Prohibición de envío de comunicaciones comerciales no solicitadas o Spam.

⁸¹¹ Ley No. 310-04, que Regula el Envío de Correos Electrónicos Comerciales no solicitados (SPAM), artículo 8, sobre excepciones al envío de comunicaciones comerciales no solicitadas.

La Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, en el Ordenamiento Jurídico de la República Dominicana, a partir de la Ley No. 358-05
Manuel Alfredo Rivera Peguero

que es el tema a tratar, la publicidad, ofertas y la promoción de ventas, será lo mismo para todos los mercados, ya sean estos físicos o virtuales, dado que estas estrategias de mercadotecnia, siempre estarán dirigidas a captar la atención del consumidor o usuario a través de un bien o servicio. Donde sólo varían o cambian⁸¹² las reglas o normas para cada país o mercado en la realización de la misma, como lo es por ejemplo, la hora el tipo de mensaje, los colores, la ideología religiosa, o el segmento del mercado.

El solo hecho de hacer una correcta interpretación de lo que es el espíritu del legislador cuando establece que “recibir de los proveedores por cualquier medio de mensaje de datos, Internet, servicios de mensajería, promoción o cualquier otro medio análogo; una información veraz, clara, oportuna, suficiente, verificable y escrita en idioma español sobre los bienes y servicios ofrecidos en el mercado, así como también sobre sus precios, características, funcionamiento, calidad, origen, naturaleza, peso, especificaciones en orden de mayor contenido de sus ingredientes y componentes que permita a los consumidores elegir conforme a sus deseos y necesidades, así como también cualquier riesgo que eventualmente pudieren presentar⁸¹³”.

He de entenderse que el legislador al momento de expresar “por cualquier medio de mensaje de datos, Internet”, está dando como un hecho que la Ley No. 358-05, le será aplicable a toda publicidad, oferta y promoción de ventas, que los proveedores expongan a través del mercado virtual del Internet, en tal sentido le será aplicable con todas sus consecuencias jurídicas y bajo el mismo procedimiento la presente ley a todas las violación que a título personal o como persona jurídica incurran los proveedores un proveedor virtual

⁸¹² A estos fines la Ley General de Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario No. 358-05, en su artículo 88, literal d) establece que: “La publicidad, en especial la dirigida a niños, no podrá contener informaciones, imágenes, sonidos, datos o referencias que los afecte física, mental o moralmente”

⁸¹³ Ley General de Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, No. 358-05, artículo 33, literal C.

La Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, en el Ordenamiento Jurídico de la República Dominicana, a partir de la Ley No. 358-05
Manuel Alfredo Rivera Peguero

en la comercialización de su o sus producto siempre que atenten contra los intereses y derechos de los consumidores o usuarios virtuales.

Pero en el caso de que un proveedor viole los derechos del consumidor o usuario en lo concerniente al presente tema, y pretenda evadir su responsabilidad alegando que el legislador no ha sido claro con el alcance que da al Artículo antes analizado, la duda no podrá ser causa de beneficio para el proveedor, ya que el legislador fortalece y confirma sin duda alguna el alcance del artículo supra indicado al expresar que “en las prácticas comerciales denominadas como “ofertas”, “remates”, “liquidaciones” u otra expresión similar a través de las cuales se ofrezcan productos o servicios a precios rebajados, así como en las que se ofrezcan algún tipo de incentivo, tales como “obsequios”, “primas”, “regalos” o similares, se aplicarán a plenitud todas las normas relativas a la protección de los derechos del consumidor. La Dirección Ejecutiva de Pro Consumidor será competente para verificar la veracidad y exactitud de estas prácticas comerciales. En caso de encontrar falsedad o inexactitud, la Dirección Ejecutiva de Pro Consumidor adoptará las medidas pertinentes⁸¹⁴”.

Por lo que siendo el artículo 33, la base de aplicación para la Ley No. 358-05, por ser éste Artículo donde se concentra el espíritu de dicha ley, basta con ver para entender que de la combinación del artículo 88, y su Literal a)⁸¹⁵, con el artículo 33, de la ley en cuestión y que ya han sido citados en este mismo tema, cualquier violación contra los

⁸¹⁴ Ley General de Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, No. 358-05, artículo 56.

⁸¹⁵ “La publicidad y las actividades promocionales de ventas deberán ser veraces. En consecuencia, se prohíbe la utilización de imágenes, textos, diálogos, sonidos o descripciones que directa o indirectamente, causen o puedan causar inexactitud o mensaje que pueda inducir al consumidor o usuario a engaño, error o confusión acerca de las características, el precio y las condiciones de compra o venta del producto o servicio ofertado o publicitado”.

La Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, en el Ordenamiento Jurídico de la República Dominicana, a partir de la Ley No. 358-05
Manuel Alfredo Rivera Peguero

derechos del consumidor o usuario virtual con relación a la publicidad, oferta y promoción de ventas, será sancionable dicha acción con todo el régimen de consecuencia y aplicación del procedimiento que establece la presente Ley No.358-05.

La publicidad, las ofertas y la promoción de ventas, son hoy en día, una herramienta esencial para los proveedores anunciar a los distintos consumidores o usuarios virtuales la existencia de sus productos y servicios en el mercado. Mediante este mecanismo el proveedor del bien o servicio busca dar a conocer su marca y el producto, al crear una imagen pública para ella. De la misma forma pretende también despertar nuevos deseos en los consumidores e incentivarlos a la adquisición de la oferta. Por medio de ella se puede calcular la demanda que el producto tendrá en el mercado, al estudiar la popularidad de la marca que lleva. En resumidas cuentas, pudiéramos afirmar que la publicidad, no es más que una forma de expresión comercial que ayuda a que el vendedor pueda acercarse más al consumidor.

De lo expresado anteriormente se deriva que, en la publicidad, la oferta y la promoción de ventas, confluyen dos derechos fundamentales: el derecho de los empresarios a la libre expresión comercial como parte del derecho a la libertad de empresa y el derecho de los consumidores o usuarios. Es decir que, por un lado, los proveedores pueden ofrecer una gran gama de productos y servicios, como parte de la actividad comercial que ejercen, y por el otro lado en el ejercicio de esa actividad comercial contribuyen a una mejora en la calidad de los mismos por mandato constitucional así como también por efecto de la competencia del mercado, y en ese mismo orden de ideas garantizan a los consumidores el derecho a la información.

En relación al consumidor o usuario “la publicidad cumple una función importante al servir como canal de información, toda vez que a través de ella el consumidor puede

La Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, en el Ordenamiento Jurídico de la República Dominicana, a partir de la Ley No. 358-05
Manuel Alfredo Rivera Peguero

conocer las ofertas que existen en el mercado y sus características⁸¹⁶. Además de las ventajas informativas que tiene de cara al consumidor, esta figura comunicativa también promueve una mayor competencia entre los comerciantes participantes del mercado, ya que estos últimos utilizarán el mecanismo de la publicidad para desplazar a su favor la demanda captando mayor clientela⁸¹⁷. Como es una cosa también lo es la otra, y esto así, porque a consecuencia del manejo de la Internet, y el enorme comercio electrónico que se ha desarrollado en la República Dominicana, y en todo el mundo, pero para el presente caso que es el objeto del desarrollo de esta tesis, en la República Dominicana, los consumidores o usuarios son víctimas de estafas y hasta de productos falsificados que se comercializan a través de la Internet, como consecuencia de informaciones manipuladas para dichos fines. Es ahí la importancia que tiene el rol de la Ley No. 53-07, Contra Crímenes y Delitos de Alta Tecnología, para suplir en conjunto con la Ley No. 126-02 Sobre Comercio Electrónico, Documentos y Firmas Digitales, el fortalecimiento de la Ley No. 358-05, de Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario.

Las limitaciones⁸¹⁸ de la publicidad, la oferta y la promoción de ventas física en el día de ayer con relación a la comercialización de bienes y servicios por parte de los proveedores, era muy limitada al momento de motivar a los consumidores o usuarios hacia

⁸¹⁶ Vid. Maguiña Pardo, "Estándar de consumidor" cit., p.35; citado por Calle Casusol, Jean Paul. Responsabilidad Civil por Publicidad Falsa o Engañosa. P. 133.

⁸¹⁷ Calle Casusol, Jean Paul, "Responsabilidad Civil por Publicidad Falsa o Engañosa", Ara Editores, Peru, pág. 133.

⁸¹⁸ Ver artículo 57 de Ley General de Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario No. 358-05, que expresa textualmente "las ofertas especiales deberán contener la fecha precisa de su inicio y finalización. La revocación o término anticipado de la oferta sólo será válida una vez haya sido difundida por medios iguales o similares a los usados para hacerla conocer. En este último caso, el oferente quedará obligado a cumplir las condiciones de la oferta o indemnizar al beneficiario de las mismas, hasta tanto haya difundido su finalización.

La Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, en el Ordenamiento Jurídico de la República Dominicana, a partir de la Ley No. 358-05
Manuel Alfredo Rivera Peguero

la búsqueda del producto que los proveedores querían vender, a diferencia de hoy día, donde a través del Internet la publicidad, la oferta y promoción de ventas, juegan un papel fundamental para la comercialización de bienes y servicios, que han traspasado las barreras de la imaginación con el nuevo concepto de mercado virtual, a lo que es igual decir, que para que exista un mercado virtual, tienen que existir consumidores o usuarios virtuales. En ese sentido, día tras día la competencia entre los proveedores virtuales se torna más aguerida por atraer la atención del consumidor o usuario virtual, no obstante el mercado físico de bienes y servicios en la República Dominicana, continua predominando sobre el mercado virtual, dada la característica de que aún la mayoría de los consumidores o usuarios del mercado dominicano no disponen⁸¹⁹ del acceso directo al Internet. Motivos a nuestro entender, que una gran parte de los proveedores físicos aún continúan en ese

⁸¹⁹ Sobre esta cuestión, realizamos una investigación a la fuente directa del (INDOTEL), a los fines de conocer la cantidad de usuarios que tienen cuenta de Internet en la República Dominicana, pero como una vez más, la mediocridad institucional se impuso, cuando nos informaron “que esos datos eran clasificados y de manejo del Director Ejecutivo”. Muestra de esto es, que la última publicación sobre esos datos fue ofrecida el 25 de mayo del 2010, y al día de hoy, no existe una nueva publicación en la página oficial del INDOTEL, donde se diga cuál es la cantidad de usuarios que tienen cuenta de internet en la República Dominicana. En ese sentido, solo nos queda trabajar con estadísticas extraoficiales que se dieron en el año 2014, donde se expone que la República Dominicana, en el 2013 supero los tres millones de líneas de Internet. Véase en <http://www.audienciaelectronica.net/2014/05/republica-dominicana-cuenta-con-3-millones-usuarios-en-internet/>

En ese mismo orden, el ex presidente del consejo directivo del Indotel, expreso: “A finales del 2009 y principios del 2010 alcanzamos el número de 2.9 millones de usuarios, lo que nos coloca en la posición de más de un 28% de los dominicanos y dominicanas con acceso a esa maravillosa herramienta para el desarrollo que es el Internet”. Vargas, José Rafael, el 25 de mayo del 2010. Véase en: <http://www.indotel.gob.do/index.php/cgblog/1334/111/Los-15-anos-de-la-llegada-del-Internet-a-la-Republica-Dominicana>

Así mismo dijo el Presidente de Indotel, lo siguiente “en el país se registra 445 mil 793 mil cuentas de Internet con una penetración de 29.5% y dos millones 871 mil 353 usuarios”. Vargas, José Rafael, el 10 de marzo del 2010. Véase en: <http://www.indotel.gob.do/index.php/cgblog/1247/111/RD-logra-teledensidad-telefonica-100-e-instalacion-mil-salas-digitales-en-la-geografia-nacional>

La Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, en el Ordenamiento Jurídico de la República Dominicana, a partir de la Ley No. 358-05
Manuel Alfredo Rivera Peguero

segmento del mercado sin hacer mayores esfuerzos por fortalecer su presencia en el mercado virtual.

Aunque el mercadeo físico aún tenga su espacio, el mercadeo virtual sigue avanzando en la conquista de una mayor población de consumidores o usuarios virtuales, razón suficiente para que cada día más la publicidad, la oferta y promoción de ventas por Internet conquisten nuevos espacios. Pero como decimos una cosa también debemos decir la otra, y es que al igual sucede en el mercado físico, también sucede en el mercado virtual con respecto de la publicidad, la oferta y promoción de ventas, como consecuencias del avance tecnológico que sufre el mercado al arrastrar el flagelo de los delitos virtuales, como lo son el fraude, estafa, robo de identidad y falsas subastas⁸²⁰ entre otros. Delitos estos, que

⁸²⁰ Sobre esta cuestión ver la tesis del Dr. Velázquez Gardeta, Juan Manuel, "La Protección al Consumidor Online en el Derecho Internacional Privado Interamericano, Análisis sistemático de las propuestas presentadas para la CIDIP VII", Donostia-San Sebastián, 2008, Pág. 144. Cuando dice: "Uno de las modalidades de compraventa (principalmente de productos, pero también servicios e incluso derechos, como es el caso de determinadas marcas y nombres comerciales que salen a puja del mejor postor) más en boga en los últimos tiempos son las subastas por Internet. Básicamente, la operación consiste en que el propietario de una página web dedicada a las subastas invita a personas físicas y empresas a que ofrezcan sus productos o servicios en su dicha página. A partir de ahí los eventuales compradores interesados realizan sus pujas durante un tiempo determinado, al finalizar el cual el vendedor y quien ofrezca la puja más alta se ponen en contacto y concluyen la operación. En torno a esta idea pueden surgir muchas variantes (hay empresas de subastas online que cobran un porcentaje sobre la operación y otras que no, empresas que requieren a los participantes determinados datos identificativos, incluso una propia empresa puede ofrecer una definición de sus servicios diferente dependiendo del lugar donde opere" en ese sentido el Dr. Velázquez Gardeta, cita: "El caso de Ebay.de (Alemania) y de Ebay.com (Estados Unidos) es significativo. El primero define la relación entre el licitante y el vendedor con la empresa Ebay como un contrato de uso de la página web ("Es kommt ein Vertrag über die Nutzung der Webseite "Ebay.de" zustande auf der sie selbständig Waren und/oder Dienstleistungen anbieten und/oder erwerben können"). Por contra, el segundo no ofrece una clara definición sobre esta relación ("Our site acts as the venue for sellers to list items and buyers to bid on items"). En ese mismo orden el Dr. Velázquez Gardeta, continúa citando en sus tesis sobre este mismo tema: "Resulta digno de mención que esta modalidad de compra y venta -donde diferentes relaciones contractuales pueden tener cabida (B2B, B2C y C2C)- ha experimentado un éxito rápido y, de manera paralela, el fraude y las correlativas reclamaciones han tenido un incremento exponencial desde que estas webs hicieron su aparición ofertando sus servicios de mediación. Sólo a título de ejemplo, sobre el

nos llevan a establecer el siguiente paralelo a modo de análisis, cuando decimos que, en el caso del juez, cuando éste tiene la ley en sus manos, imparte justicia, por oposición a un delincuente virtual con el Internet a su alcance, éste solo planificara la forma de como estafar.

4.6 Consideraciones sobre la competencia judicial en los contratos a distancias y el alcance del Reglamento (UE) No. 1215/2012 del Parlamento Europeo. Y por otra parte, la ambigüedad oculta entre la Ley No. 489-08 sobre Arbitraje Comercial y la Ley No. 544-14 sobre Derecho Internacional Privado de la República Dominicana

El Reglamento UE No. 1215/2012 del Parlamento Europeo y del Consejo, de fecha 12 de diciembre del año 2012, relativo a la competencia judicial, el reconocimiento y la ejecución de resoluciones judiciales en materia civil y mercantil. Establece que el interés de la Unión Europea es mantener y desarrollar un espacio de libertad, de seguridad y de justicia, en aras de facilitar el acceso a la justicia, para el reconocimiento mutuo de las resoluciones judiciales y extrajudiciales en materia civil, la Unión adopto medidas en el marco de la cooperación judicial, con consecuencias transfronterizas, pero para el buen funcionamiento interno del mercado. En definitiva, lo que buscaba la Unión, no era más que la libre circulación de las resoluciones judiciales en materia civil y mercantil que fueran vinculantes y directamente aplicables para lo cual se adoptaron medidas tendentes a sentar las bases relativas a la competencia judicial, al reconocimiento y a la ejecución de las resoluciones judiciales, cuando existiera un pleito internacional.

fraude a los consumidores en las subastas online, ver dos trabajos que llevan el mismo título (“Going, going, gone”, en alusión al dinero del consumidor que paga y no recibe el bien o el servicio ofertado, o no recibe nada en absoluto). Ver “Going, going, gone...Law Enforcement Efforts to Combat Internet Auctions Fraud”, documento elaborado por la Federal Trade Commission de Estados Unidos, en: <http://www.ftc.gov/bcp/reports/int-auction.pdf>.

La Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, en el Ordenamiento Jurídico de la República Dominicana, a partir de la Ley No. 358-05
Manuel Alfredo Rivera Peguero

“La LSSI establece un régimen de responsabilidad para los prestadores de servicios de internet (ISPs). En concreto, dispone en el artículo 13, apartado 2, que para determinar la responsabilidad de los prestadores de servicios por el ejercicio de actividades de intermediación, se estará a lo establecido en los artículos 14 y 17. Y, en efecto, en dichos preceptos se distinguen cuatro categorías de ISPs, a la vez que establecen sus obligaciones y régimen de responsabilidad en caso de incumplimiento”⁸²¹.

En ese sentido, el ámbito de aplicación del indicado convenio abarca las materias civil y mercantil, pero excluye las obligaciones de alimentos (las demandas en materia de obligaciones transfronterizas de pensión alimenticia derivadas de las relaciones familiares. Establece normas comunes para toda la Unión Europea (UE) que tratan de garantizar el cobro de los créditos alimentarios, incluso cuando el deudor o el acreedor se encuentren en otro país de la UE. Excluye también, el arbitraje ni se aplica a ningún procedimiento incidental ni acción relacionado con la creación de un tribunal arbitral, ni relacionado con los árbitros y sus laudos arbitrales (decisiones arbitrales). Tampoco será aplicable al estado y capacidad de las personas físicas, los regímenes matrimoniales, la quiebra, la seguridad social, los testamentos y sucesiones. (Art. 1 del Reglamento analizado).

El presente reglamento regula, así mismo, la competencia judicial referente al domicilio, el cual será el del demandado en ocasión de facilitar la buena administración de justicia, así como una conexión que garantice la seguridad jurídica, importando poco la nacionalidad de las partes. Se dispone que se aplicaran las normas internas de competencia internacional, cuando el domicilio del demandado no se encuentre en la UE. También se

⁸²¹ Fernández Teruelo, Javier G., “Responsabilidad Civil de los Proveedores de Servicios de Internet (ISPs) Experiencia española. Legislación y jurisprudencia. Congreso Responsabilidad Civil Retos y Tendencias Actuales, Santo Domingo, República Dominicana, 12 y 13 de octubre del 2017, pág. 1. Verificado en fecha 4 de noviembre del 2017. Véase en <https://sites.google.com/enj.org/congresoresponsabilidadcivil/p%C3%A1gina-principal>

La Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, en el Ordenamiento Jurídico de la República Dominicana, a partir de la Ley No. 358-05
Manuel Alfredo Rivera Peguero

establece que cuando se dicte una resolución por un Estado miembro y que deba ejecutarse en otro Estado miembro, a fin de preservar la libre circulación de la misma, se deberá reconocer y ejecutar aun cuando esta haya sido dictada contra una persona no domiciliada en un Estado miembro.

“La Directiva 2000/31/CE del Parlamento Europeo y del Consejo de 8 de junio del año 2000, regulo en la sección cuarta de su capítulo segundo el régimen de responsabilidad de los prestadores de servicios que actúan como intermediarios de la sociedad de la información. En cumplimiento de lo dispuesto en dicha disposición, el parlamento español aprobó la Ley 34/2002, de 11 de julio, de servicios de la sociedad de la información y de comercio electrónico (LSSI)”⁸²².

A los fines de establecer una comparación “Dentro del marco legal dominicano, nuestra normativa presenta importantes disyuntivas. Por una parte tenemos una Ley 153-98 general de telecomunicaciones que en lo que respecta al secreto de las comunicaciones y las informaciones, si bien pone una obligación a los prestadores de servicio de “velar” por ella, no los hace responsable de las violaciones cometidas por usuarios o terceros sin su participación, culpa o falta (art. 5), pero que igualmente establece una responsabilidad general de los mismos sobre los hechos o actos originados en sus redes (art. 10.2, 10.3 y 53), a lo que se añade una Ley No.358-05 de orden público de protección a los consumidores y usuarios con un concepto de prestador bastante amplio, que establece una responsabilidad civil solidaria a fin de facilitar el resarcimiento de los mismos, sin olvidar

⁸²² Fernández Teruelo, Javier G., “Responsabilidad Civil de los Proveedores de Servicios de Internet (ISPs) Experiencia española. Legislación y jurisprudencia. Congreso Responsabilidad Civil Retos y Tendencias Actuales, Santo Domingo, República Dominicana, 12 y 13 de octubre del 2017, pág. 1. Verificado en fecha 4 de noviembre del 2017. Véase en <https://sites.google.com/enj.org/congresoresponsabilidadcivil/p%C3%A1gina-principal>

La Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, en el Ordenamiento Jurídico de la República Dominicana, a partir de la Ley No. 358-05
Manuel Alfredo Rivera Peguero

el marco general de derecho común establecido en el Código Civil sobre la responsabilidad aquiliana”⁸²³.

Dentro del ámbito de aplicación del presente reglamento se incluyen los bienes culturales que hayan salido del territorio de manera ilegal (son aquellos clasificados como patrimonio artístico, histórico o arqueológico nacional). Las disposiciones del presente reglamento solo serán aplicables en los que concierne a las reclamaciones de orden civil ante los órganos jurisdiccionales del lugar donde se encuentre el bien cultural, todo esto sin perjuicio del procedimiento consagrado en la Directiva 93/7/CEE, del 15 de marzo del 1993, que rige la Restitución de bienes culturales que hayan salido ilegalmente del territorio de un país de la UE.

“En los supuestos enunciados y, de acuerdo con lo dispuesto en la LSSI, la responsabilidad civil del prestador del servicio se estructurará sobre el concepto “conocimiento efectivo”. De este modo, solo serán responsables los prestadores del servicio que “habiendo tenido conocimiento efectivo de la actividad lesiva”, no hayan tomado las medidas necesarias para poner fin a dicha situación”⁸²⁴.

⁸²³ Barinas Ubiñas, Désirée. Responsabilidad Civil de los Prestadores de Servicio de Internet (ISP) dentro del Marco Legal Dominicano desde una Perspectiva de Derecho Comparado. Congreso Responsabilidad Civil Retos y Tendencias Actuales, Santo Domingo, República Dominicana, 12 y 13 de octubre del 2017, pág. 9 de 10. Verificado en fecha 4 de noviembre del 2017. Véase en <https://sites.google.com/enj.org/congresoresponsabilidadcivil/p%C3%A1gina-principal>

⁸²⁴ Fernández Teruelo, Javier G., “Responsabilidad Civil de los Proveedores de Servicios de Internet (ISPs) Experiencia española. Legislación y jurisprudencia. Congreso Responsabilidad Civil Retos y Tendencias Actuales, Santo Domingo, República Dominicana, 12 y 13 de octubre del 2017, pág. 2. Verificado en fecha 4 de noviembre del 2017. Véase en <https://sites.google.com/enj.org/congresoresponsabilidadcivil/p%C3%A1gina-principal>

La Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, en el Ordenamiento Jurídico de la República Dominicana, a partir de la Ley No. 358-05
Manuel Alfredo Rivera Peguero

“El Tribunal Supremo español, en numerosas sentencias (773/2209, de 9 de diciembre, 316/2010, de 18 de mayo, 72/2011, de 110 de febrero, 742/2012, de 4 de diciembre, 128/2013, de 26 de febrero, 144/2013, de 4 de marzo y 805/2013, de 7 de enero de 2014, entre otras) se ha pronunciado sobre la interpretación del artículo 16 (y su equivalente, el 17) conforme la Directiva 2000/31/CE, en lo referente a que debe entenderse por conocimiento efectivo, a cuya ausencia se condiciona la exención de responsabilidad del prestador de servicios de alojamiento por la información almacenada a petición del destinatario de aquellos”⁸²⁵.

Se encuentra también dentro del ámbito de aplicación, los contratos de seguros, los contratos entre consumidores y los contratos de trabajo, los que se deberán interpretar del modo más favorable a los intereses de la parte más débil. Se prevé también la garantía de la libre circulación de las decisiones sobre medidas cautelares y provisionales, cuando hayan sido ordenadas por un órgano jurisdiccional. No serán reconocidas ni ejecutadas y podrá pedirse su denegación, si las mismas fueron dictadas contra el demandado sin haber sido citado, si fue dictada en rebeldía, etc.

Por último, en lo referente a los documentos públicos y transacciones judiciales, se prevé que cuando estos tengan fuerza ejecutoria en los Estados miembros de origen, estos tendrán la misma fuerza en los otros Estados miembros, sin necesidad de pedirse la declaración de fuerza ejecutiva. En adición a todo lo anterior, se contempla la no exigencia de legalización en los documentos expedidos por los Estados miembros. “La doctrina y jurisprudencia mayoritarias han venido considerando qué, para poder afirmar –a los efectos

⁸²⁵ Fernández Teruelo, Javier G., “Responsabilidad Civil de los Proveedores de Servicios de Internet (ISPs) Experiencia española. Legislación y jurisprudencia. Congreso Responsabilidad Civil Retos y Tendencias Actuales, Santo Domingo, República Dominicana, 12 y 13 de octubre del 2017, pág. 3. Verificado en fecha 4 de noviembre del 2017. Véase en <https://sites.google.com/enj.org/congresoresponsabilidadcivil/p%C3%A1gina-principal>

La Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, en el Ordenamiento Jurídico de la República Dominicana, a partir de la Ley No. 358-05
Manuel Alfredo Rivera Peguero

indicados- que ha existido conocimiento, no es en absoluto imprescindible que concurra necesariamente la formula ordinaria establecida en el art. 16, esto es, que un órgano competente haya declarado la ilicitud de los datos, ordenando su retirada o que se imposibilite el acceso de los mismos, o se hubiera declarado la existencia de la lesión, y el prestador conociera la correspondiente resolución”⁸²⁶.

Cuando hablamos de los contratos a distancia estamos hablando de contratos que no se perfeccionan en presencia de los contratantes, la mayoría son por internet o por cualquier medio telemático. Que para el caso de la República Dominicana también puede haber contratos con estas características, pero circunscritos a lo nacional o al ámbito local, en su mayoría son realizados físicamente ya que nuestro país, al ser un país insular se facilita entre las partes la suscripción del mismo. Siendo oportuno establecer que un contrato a distancia no es significado de contrato por la vía del internet, la contratación de un bien o servicio por internet, es simplemente de adhesión ante la oferta que se toma o se deja. Contrario al caso de un usuario o consumidor que se encuentre físicamente en otro país, éste puede suscribir un contrato de bienes o servicios donde se establecen las convenciones de cómo se va a regir dicho contrato para el caso de que se presente un conflicto o que no se haya previsto un acontecimiento, convenciones o cláusulas que indicarían entre otras, el domicilio elegido por las partes, la competencia del tribunal que se elija para conocer sobre el hecho, o de la elección del arbitraje.

En este tipo de contratos las partes acuerdan los términos y condiciones de la operación mercantil o comercial, la ley aplicable en caso de controversia, así como el

⁸²⁶ Fernández Teruelo, Javier G., “Responsabilidad Civil de los Proveedores de Servicios de Internet (ISPs) Experiencia española. Legislación y jurisprudencia. Congreso Responsabilidad Civil Retos y Tendencias Actuales, Santo Domingo, República Dominicana, 12 y 13 de octubre del 2017, pág. 1. Verificado en fecha 4 de noviembre del 2017. Véase en <https://sites.google.com/enj.org/congresoresponsabilidadcivil/p%C3%A1gina-principal>

La Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, en el Ordenamiento Jurídico de la República Dominicana, a partir de la Ley No. 358-05
Manuel Alfredo Rivera Peguero

tribunal competente y si lo estiman propicio, la inserción de una cláusula arbitral si estiman que por esa vía sería más factible dirimir la controversia que se presente entre ambas partes. Pero a diferencia de estos contratos, existen los contratos de adhesión, en los que el vendedor o suministrador del servicio redacta los términos del contrato y el consumidor o usuario, simplemente debe aceptarlo o adherirse, de lo contrario lo rechaza.

En este tipo de operación mercantil, en la mayoría de los casos, entra en escena una tercera parte que no es más que el suministrador del transporte del bien o servicio adquirido por medio a la materialización de un contrato de adhesión, tal es el caso del consumidor o usuario que adquiere un bien mediante la tienda virtual “Amazon⁸²⁷”, cuyos almacenes se encuentran ubicados en los EEUU, y el consumidor reside en la RD., como Amazon no envía productos fuera de su territorio nacional, el consumidor o usuario debe asistirse de un medio de transporte que tenga la capacidad de importar⁸²⁸ el producto adquirido o comprado hacia la República Dominicana, para lo cual hace uso de los llamados “Courier⁸²⁹”, que también es un medio de mensajería, que a su vez tiene la

⁸²⁷ Es una compañía estadounidense de comercio electrónico con sede en la ciudad de Seattle, Estado de Washington, fue de las primeras compañías en vender bienes a través de Internet, como nueva modalidad al libre mercado para los consumidores o usuarios que desean hacer sus compras a través de esta tienda online. Teniendo como objetivo la realización de la compra y la venta de bienes y servicios a través de medios electrónicos, como Internet y otras redes informáticas, usando como forma de pago las tarjetas de créditos y las transferencias de fondos electrónicos. <https://es.wikipedia.org/wiki/Amazon.com>

⁸²⁸ Consiste en el ingreso legal de mercancías de un país origen al país importador que la ingresa, principalmente para el consumo, luego de cumplir con los trámites aduaneros pertinentes. <http://www.comercioyaduanas.com.mx/comoimportar/comopuedoimportar/120-que-es-importar>

⁸²⁹ Es un servicio que consiste en el envío de documentos o paquetes de un tamaño y/o peso limitado a un determinado costo, que puede ser distribuido a nivel nacional e internacional según lo requiera el cliente. Este servicio se caracteriza por tener la velocidad, seguridad, especialización y personalización de los servicios valorados en el proceso y ejecución del reparto de correo postal o paquetería, brindando de forma gratuita el embalaje de los envíos con una identificación de código de barras personalizada, el cual facilita la identificación rápida del envío. <http://courier-pits.blogspot.com/2011/09/el-servicio-de-courier.html>

La Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, en el Ordenamiento Jurídico de la República Dominicana, a partir de la Ley No. 358-05
Manuel Alfredo Rivera Peguero

responsabilidad de entregar el producto adquirido a su destino final, una vez le haya sido entregada por el vendedor (Amazon)

Ahora bien, hablemos de la responsabilidad que tienen estos suministradores de bienes y servicios frente al consumidor o usuario. En lo que respecta al vendedor, en este caso Amazon, si el bien adquirido trae consigo algún desperfecto o mal funcionamiento, entre otras cosas, el consumidor realiza la reclamación, no obstante haya convenido en la adquisición de la mercancía mediante un contrato de adhesión, pues no es lo mismo adherirse a cláusulas pre hechas, que reclamar la sustitución de la mercancía o hacer valer la garantía. Si la mercancía es recibida por el Courier con desperfectos o roturas visibles, no se suele recibir, lo que da pie a que el consumidor final realice la reclamación directamente al vendedor, en este caso Amazon, y por el contrario, si la mercancía es recibida y aceptada por el Courier, se presume que fue recibida en aparente buen estado, por lo que si la misma es recibida por el consumidor o usuario con daños o roturas aparentes, a quien se le debe reclamar es al Courier, quien estará obligado a restituir el valor de la misma por los daños causados durante el transporte ya que además de estos tener responsabilidad en la entrega optima y en buen estado de la mercancía, se obliga al consumidor a pagar un seguro por viaje lo que garantiza las pérdidas que pudieran ocurrir. En caso de que exista discrepancia entre este servicio de mensajería o transporte y el consumidor o usuario, cuando se trate de resarcir los daños, lo conveniente y si el consumidor así lo estima, sería apoderar el tribunal competente para dirimir la tal controversia, que sería el tribunal ubicado en el domicilio del Courier, en la República Dominicana.

Cuando la reclamación es realizada al vendedor (Amazon) quien se encuentra en otro país, lo usual es que se haga una investigación del caso para fines de dar respuesta a la

La Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, en el Ordenamiento Jurídico de la República Dominicana, a partir de la Ley No. 358-05
Manuel Alfredo Rivera Peguero

reclamación; si es aceptada la misma, no hay mayores complicaciones. Pero si en cambio el vendedor se niega a dar la garantía de la venta, se dispone que cualquier controversia o reclamación relacionada con el uso de cualquier servicio de Amazon, o para cualquiera de los productos o servicios vendidos o distribuidos por Amazon, o a través de Amazon, sean resueltas mediante arbitraje vinculante, en lugar de los tribunales. También existen en Estados Unidos otros métodos alternativos para presentar reclamaciones como lo son la Corte de Reclamos Menores,⁸³⁰ si las reivindicaciones califican y la Ley Federal de Arbitraje⁸³¹, que se aplican a este acuerdo.

Para empezar un procedimiento de arbitraje, debe enviar una carta solicitando el arbitraje y la descripción de su reclamación. El arbitraje se llevará a cabo por la Asociación Americana de Arbitraje (AAA) en virtud de sus normas, y procedimientos suplementarios de la AAA para disputas de los consumidores. El pago de todas las tasas de presentación,

⁸³⁰ Existen en cada Estado de los Estados Unidos de Norteamérica, las cuales tienen reglas especiales para que el usuario o consumidor se pueda representar a sí mismo y acelerar el proceso judicial. Permitiendo que cualquier consumidor o usuario pueda usar la corte civil (no penal) sin necesidad de un abogado. Pudiendo demandar tanto a personas físicas como morales, pero para el caso de las personas físicas hay reglas especiales. El monto de la demanda ante este tipo de corte no puede exceder más de US\$5,000. Siendo entre los motivos para la demanda, cuando el consumidor o usuario compró algo y no se lo entregan ni tampoco el negocio le devuelve su dinero. Puede el consumidor o usuario demandar al negocio por el precio de compra. Aunque las decisiones de la corte de reclamos menores no se pueden apelar, se puede llegar a reabrir una decisión en un plazo de cuatro meses. Siendo la prescripción de 10 años para cobrar el dinero. Si el demandado no paga el fallo, el demandante puede pedirle a la corte que dicte una orden llamada ejecución, y que le cobre el dinero al demandado. <http://ctlawhelp.org/es/corte-de-reclamos-menores#cortedereclamosmenores>

⁸³¹ Es decir, siendo el arbitraje un acuerdo de naturaleza entre las partes con miras a un contrato comercial para someter todas las controversias que pudiesen surgir del contrato a suscribir, el cual se conoce como la cláusula compromisoria o el pacto compromisorio, que determinara un acuerdo sobre el foro neutral de elección. A estos fines ver a Furnish Dale, Beck, "El arbitraje de Controversias Comerciales en el Derecho de los Estados Unidos: Un Foro Idóneo para el Comercio Internacional, págs. 225-230. <http://biblio.juridicas.unam.mx/libros/2/966/13.pdf>

La Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, en el Ordenamiento Jurídico de la República Dominicana, a partir de la Ley No. 358-05
Manuel Alfredo Rivera Peguero

administración y de arbitraje se registrá por las reglas de la AAA. También se puede optar por que el arbitraje sea realizado por teléfono, sobre la base de las observaciones por escrito, o en persona en el condado donde vive o en otro lugar acordado mutuamente.

Como puede observarse, entre las posibles resoluciones de conflictos que posee el gigante de las compras Amazon, se encuentra en orden de preferencia, el arbitraje, y luego los tribunales judiciales, para el caso en que aplique la reclamación, de acuerdo a lo estipulado entre los términos y condiciones legales que posee este sitio virtual de ventas y compras. También se indica cual sería la ley aplicable cuando un usuario se adhiere al contrato, y es que sea la Ley Federal de Arbitraje, las leyes federales aplicables, y las leyes del Estado de Washington, independientemente de los principios de conflicto de leyes.

“Vale decir en este punto que en la República Dominicana no solo se cuenta con una ley general de protección al consumidor, sino que existen leyes sectoriales por medio de las cuales se ha procurado tutelar los derechos de estos consumidores especiales, un ejemplo de ellos, Ley No. 125-01, Ley General de Electricidad”⁸³². Y esto así, lo anteriormente planteado para el caso de la República Dominicana, porque en los casos de duda para la aplicación del derecho de un país o de otro, o para lo que sería la jurisdicción a aplicar en ese país o en el otro, se tendrá que recurrir a las normas del derecho internacional privado. Pudiéndose observa para el caso exclusivo en la U.E, que el Reglamento 1215 /2012, establece qué tribunal será el competente en materia de contratos de consumo internacionales, siendo los reglamentos directamente aplicables, a diferencia de las directivas.

⁸³² Alonzo Rodríguez, Massiel Ivette, “Derechos de los Usuarios de los Servicios Financieros, Dentro de los Contratos de Adhesión”, PUCMM, MDM 11-005, Santo Domingo, 2011, página 7.

La Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, en el Ordenamiento Jurídico de la República Dominicana, a partir de la Ley No. 358-05
Manuel Alfredo Rivera Peguero

“Ante la proliferación de los servicios financieros y el comercio electrónico, la Comisión Europea ha establecido derechos para los consumidores que contraigan préstamos o recurran a otros instrumentos de crédito. La Comisión ha propuesto también directrices de buenas prácticas de comercio electrónico y normas sobre todo lo relacionado con los medios de pago distintos del efectivo, incluido el derecho a tener una cuenta bancaria. Muchos consumidores desconfían de las compras de bienes o servicios en otros países de la UE porque no están seguros de sus derechos y temen las estafas. Sin embargo, las nuevas normas europeas les garantizan la misma protección frente a las prácticas comerciales agresivas y los profesionales deshonestos tanto si compran en la tienda de la esquina como si lo hacen en una web de otro país de la UE”⁸³³.

A los fines antes citados, se impone necesario establecer la figura del arbitraje nacional⁸³⁴ en la República Dominicana, y del arbitraje internacional⁸³⁵ como método alternativo de solución de conflictos por excelencia en el ámbito comercial, constituyéndose para la comunidad nacional e internacional, en el mecanismo idóneo para resolver los conflictos que de estas actividades se deriven. El arbitraje será internacional cuando se encuentre enmarcado dentro de los criterios que cada legislación haya acogido para tal fin. A través de este mecanismo, una o más personas, natural(es) o jurídica(as) involucradas en un conflicto de carácter transigible, defieren su solución a un tribunal arbitral, el cual resolverá de manera definitiva el conflicto, profiriendo una decisión denominada laudo arbitral.

⁸³³ http://europa.eu/pol/cons/index_es.htm

⁸³⁴ Ver Código de Procedimiento Civil de la República Dominicana, los artículos 1003-1028

⁸³⁵ <http://www.ciac-iacac.org/contenido/contenido.aspx?catID=805&conID=7437>

La Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, en el Ordenamiento Jurídico de la República Dominicana, a partir de la Ley No. 358-05
Manuel Alfredo Rivera Peguero

“Las disposiciones de esta Ley No. 358-05, son bastantes claras y de manera expresa consagra al Instituto Nacional de los Derechos de Protección al Consumidor, la facultad de exigir a aquellas instituciones que en sus operaciones acostumbren usar o redactar contratos de adhesión que los mismos sean remitidos por ante aquellas instituciones, señalando de manera especial los contratos de materia financiera a los fines de súper vigilarlos y evitar contratos abusivos”⁸³⁶.

A los fines de establecer nuestro criterio sobre la ambigüedad que existe entre la Ley No. 489-08 sobre Arbitraje Comercial, y la Ley No. 544-14 sobre Derecho Internacional Privado, ambas de la República Dominicana, lo primero es establecer, que a consecuencia de los convenios internacionales que ha suscrito la República Dominicana en la búsqueda de regular las relaciones privadas de carácter internacional entre dominicanos y extranjeros con vínculos civil y comercial en territorio dominicano, ha tenido que adoptar un nuevo instrumento jurídico a través de la promulgación de la Ley No. 544-14 sobre Derecho Internacional Privado, la cual descansa en tres puntos neurálgicos, la competencia de los tribunales locales, el derecho aplicable y el reconocimiento y ejecución de decisiones extranjeras en nuestro país. En razón de que anteriormente dichas relaciones se regían por el Código Civil y por el Código de Bustamante del año 1928.

Vista la Ley No. 544-14 sobre Derecho Internacional Privado, en su artículo 9, la misma destaca que los extranjeros tendrán el mismo acceso a los tribunales dominicanos que los nacionales con una tutela judicial efectiva. Por oposición a cuando los extranjeros tenían que pagar la *Judicatum Solvi*, es decir, la fianza que le permitía accionar en justicia. Dentro de este ámbito, la ley dominicana sobre derecho internacional privado, ha limitado su alcance excluyendo expresamente la materia administrativa, arbitral y cualquier otra

⁸³⁶ Alonzo Rodríguez, Massiel Ivette, “Derechos de los Usuarios de los Servicios Financieros, Dentro de los Contratos de Adhesión”, PUCMM, MDM 11-005, Santo Domingo, 2011, página 75.

La Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, en el Ordenamiento Jurídico de la República Dominicana, a partir de la Ley No. 358-05
Manuel Alfredo Rivera Peguero

facultad delegada a las cámaras oficiales de comercio, así como la quiebra. Asimismo, se ratifica el reconocimiento de la supremacía de los de tratados internacionales en esta materia.

Por otro lado, dicha ley refleja en su artículo 16 sobre la competencia de los tribunales dominicanos en derecho patrimonial establece lo siguiente “Los tribunales dominicanos serán competentes en las siguientes materias, referentes a derecho patrimonial: 4) Contratos celebrados por consumidores, cuando el consumidor tenga su domicilio en la República Dominicana y la otra parte ejerciere actividades profesionales en la República Dominicana, o por cualquier medio hubiere dirigido su actividad comercial hacia la República Dominicana y el contrato estuviere comprendido en el marco de dichas actividades. En otro caso, se aplicará la regla contenida en el numeral 1 de este artículo”. Refiriéndose el artículo 1º a que las “obligaciones contractuales, cuando estas deban cumplirse en la República Dominicana”, a estos fines es necesario establecer el derecho aplicable⁸³⁷.

De la glosa de esta previsión legal se infiere con claridad meridiana que los tribunales dominicanos, en cuanto se refiere a la competencia para dirimir conflictos que emanen de contratos celebrados entre proveedores y consumidores o usuarios, serán competentes siempre y cuando estos tenga el domicilio y ejerzan sus funciones en la República Dominicana, refiriéndose a ambos, aun cuando el proveedor de los bienes y servicios no estuviere en la R.D., y sus actividades las dirigiera a R.D. Como expresa dicha previsión, si sucede un caso diferente, se aplicará lo dispuesto en el Artículo 1 de la

⁸³⁷ Sobre esta cuestión ver al Dr. Velázquez Gardeta, Juan Manuel, “Análisis del Proyecto de Convención Interamericana sobre el Derecho aplicable a algunos contratos y transacciones de consumo internacionales en su aplicación a los contratos de consumidores concluidos por Internet” en su tesis: La Protección al Consumidor Online en el Derecho Internacional Privado Interamericano, Análisis sistemático de las propuestas presentadas para la CIDIP VII”. Donostia-San Sebastián, 2008, págs. 181-182.

La Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, en el Ordenamiento Jurídico de la República Dominicana, a partir de la Ley No. 358-05
Manuel Alfredo Rivera Peguero

presente ley, el cual establece que esta ley tiene por objeto regular las relaciones privadas internacionales de carácter civil y comercial en la República Dominicana, en particular; 1) La extensión y los límites de la jurisdicción dominicana; 2) La determinación del derecho aplicable; 3) Las condiciones del reconocimiento y ejecución de las decisiones extranjeras.

En ese orden de ideas, el artículo 19 establece el foro general del domicilio del demandado y foros especiales. En materias distintas a las contempladas en el Artículo 11, y si no mediara sumisión válida a los tribunales dominicanos, de conformidad con el Artículo 12, los tribunales dominicanos resultaran competentes cuando el demandado tenga su domicilio en la República Dominicana o se repute domiciliado en ella, de acuerdo a cualquiera de los foros establecidos en los artículos 15 y 16. Pero es el propio artículo 19 de la referida ley que nos indica que los tribunales dominicanos son competentes para conocer de las acciones surgidas entre particulares, pero que no se refieran a las excepciones contempladas en el artículo 11, a saber derechos reales y arrendamientos de inmuebles que se encuentren en territorio dominicano; Constitución, validez, nulidad o disolución de una sociedad comercial que tenga su domicilio en territorio dominicano, así como respecto de los acuerdos y decisiones de sus órganos cuando éstos afecten su existencia frente a todos (erga omnes) y a sus normas de funcionamiento; Validez o nulidad de las inscripciones practicadas en un registro dominicano; Inscripciones o de validez de patente y otros derechos sometidos a depósito o registro cuando se hubiere solicitado o efectuado en la República Dominicana el depósito o registro; Reconocimiento y ejecución en territorio dominicano de resoluciones judiciales y decisiones arbitrales dictadas en el extranjero; Medidas conservatorias que sean ejecutables en la República Dominicana; Los procesos relativos a la determinación de la nacionalidad dominicana.

En todo caso la competencia quedara prorrogada cuando las partes la hayan admitido de manera expresa o tácita, con la excepción de lo dispuesto en el mencionado

La Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, en el Ordenamiento Jurídico de la República Dominicana, a partir de la Ley No. 358-05
Manuel Alfredo Rivera Peguero

artículo 11, al establecer que aun cuando los tribunales dominicanos sean competentes para las materias enunciadas en la indicada ley, vemos contradicción en ella ya que excluye la materia arbitral (art. 2) y luego en el artículo 11, al disponer el reconocimiento de las decisiones arbitrales extranjeras en nuestro país. A nuestro juicio vemos que esto constituye una incongruencia ya que ante un conflicto entre un dominicano y un extranjero en la República Dominicana, el cual sea decidido al amparo del arbitraje y que cuya decisión deba ejecutarse, encontraríamos resistencia, debido a la exclusión señalada en el artículo 2 de la Ley No. 544-14, no obstante lo señale en el mencionado artículo 11.

Por otra parte, el artículo 2 de la Ley No. 489-08, sobre Arbitraje Comercial, dispone: Materias objeto de arbitraje. 1) Pueden someterse a arbitraje las controversias sobre materias de libre disposición y transacción, conforme a las disposiciones civiles y comerciales aplicables, incluyendo aquellas en las que el Estado fuere parte. Como todos sabemos, la transacción es un convenio o trato por el cual dos partes llegan a un acuerdo comercial, generalmente de compraventa. En este sentido, interpreto otra incongruencia con la Ley No. 544-14, ya que si en el artículo 2 de la referida ley se excluye la materia arbitral, para el caso de las relaciones internacionales entre particulares, la ley de arbitraje dominicana, por otro lado, señala que las transacciones entre partes al momento de la celebración del acuerdo arbitral, tienen sus establecimientos en Estados diferentes (art. 2 ley arbitraje) pudiendo ser uno de esos estados la República Dominicana, pueden ser sometidas a arbitraje.

“Sin duda nuevos escenarios dignos de estudio surgirán en este mundo digital, frente a una tecnología y “sociedad de la información” en constante evolución, donde se habla ya en nuestro país de una República Digital y de nuevos servicios en la “nube”. Nos encontramos así en un espacio donde la jurisprudencia esta llamada a jugar un rol importante, y donde se hace necesaria la intervención del legislador para poder establecer

La Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, en el Ordenamiento Jurídico de la República Dominicana, a partir de la Ley No. 358-05
Manuel Alfredo Rivera Peguero

obligaciones, condiciones y limitaciones de responsabilidad claras a favor de los prestadores de servicios de internet, respondiendo a la tendencia internacional y en pro del desarrollo de la red, donde su único asidero jurídico actual para tales exenciones es plausible en materia de derechos de autor, de manera sectorial”⁸³⁸.

Al ver que la Ley No. 489-08 sobre arbitraje comercial, ésta incluye las transacciones comerciales, “Proyecto Ley Modelo Arbitraje Electrónico: es la única que incluye una referencia expresa a relaciones jurídicas internacionales. Por otra parte, tal y como se establece en sus objetivos, podría incluirse dentro del término arbitraje toda aquella reclamación planteada por cualquier cauce que no sea el judicial⁸³⁹”, y la Ley No. 544-14 las excluye, por lo que considero, como ya señale, que existe una total disociación de las normas que a la postre perjudican a los particulares, ya que de esto devienen varias circunstancias jurídicas negativas: conflictos de competencia territorial, conflicto de ley aplicable, conflicto sobre la ejecución de las decisiones o resoluciones, incluyendo las arbitrales, entre otros.

⁸³⁸ Barinas Ubiñas, Désirée. Responsabilidad Civil de los Prestadores de Servicio de Internet (ISP) dentro del Marco Legal Dominicano desde una Perspectiva de Derecho Comparado. Congreso Responsabilidad Civil Retos y Tendencias Actuales, Santo Domingo, República Dominicana, 12 y 13 de octubre del 2017, pág. 10 de 10. Verificado en fecha 4 de noviembre del 2017. Véase en <https://sites.google.com/enj.org/congresoresponsabilidadcivil/p%C3%A1gina-principal>

⁸³⁹ Véase al Dr. Velázquez Gardeta, Juan Manuel, “Análisis de la Propuesta de Guía Legislativa para una Ley Interamericana respecto a la Disponibilidad de Medios de Solución de Controversias y Restitución a favor de los Consumidores y de Leyes Modelo de Reclamaciones de Menor Cuantía, de Arbitraje Electrónico de Reclamaciones Transfronterizas de Consumidores y de Restitución Gubernamental. Su aplicación a las reclamaciones derivadas de contratos de consumo online”, en su tesis: La Protección al Consumidor Online en el Derecho Internacional Privado Interamericano, Análisis sistemático de las propuestas presentadas para la CIDIP VII. Donostia-San Sebastián, 2008, págs. 455-458.

La Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, en el Ordenamiento Jurídico de la República Dominicana, a partir de la Ley No. 358-05
Manuel Alfredo Rivera Peguero

Continuando con lo antes dicho, el artículo 23 o “foro de competencia no conveniente (*forum non conveniens*)” establece dos excepciones donde los tribunales dominicanos pueden abstenerse de conocer o de continuar conociendo de un proceso por causas que surjan fuera del territorio dominicano, cuando (citamos): “deban practicarse pruebas testimoniales y los testigos residan en el extranjero, y sea altamente oneroso para cada una de las partes la práctica de tales pruebas en el extranjero, o la comparecencia de los mismos ante los tribunales dominicanos; y 2) Cuando sea necesario una inspección judicial para una mejor apreciación de los hechos y dichas diligencias deban ser efectuadas en el extranjero”. Por lo resulta sorprendente que este mismo articulado, establezca dos excepciones para la abstención del conocimiento de un juicio sin establecerse, y se abandone sin más, la búsqueda de una solución justa para el caso en tales casos. El sistema que establece el Proyecto Ley Modelo se fundamenta en la autonomía de la voluntad de las partes sin ningún límite en la elección, ni exigencia de vinculación, de la ley designada aplicable, con el contrato⁸⁴⁰.

En cuanto al artículo 63 que trata sobre los contratos celebrados por consumidores. “Los contratos celebrados por consumidores se rigen por la ley del país donde habitualmente se realiza la actividad, en defecto de elección por las partes se aplicará la ley de la residencia habitual del consumidor. Párrafo. En los contratos celebrados por consumidores establecidos en este artículo, la elección por las partes de la ley aplicable no podrá aminorar los estándares de protección del consumidor previstos en la ley de su residencia habitual, en aquellos casos en que el contratante tenga un establecimiento

⁸⁴⁰ Véase al Dr. Velázquez Gardeta, Juan Manuel, “Análisis de la aplicación de los criterios, establecidos en el Proyecto canadiense de Ley Modelo (Proyecto Ley Modelo) sobre competencia judicial en materia de contratos de consumo, a los contratos de consumo online”, en su tesis: La Protección al Consumidor Online en el Derecho Internacional Privado Interamericano, Análisis sistemático de las propuestas presentadas para la CIDIP VII”. Donostia-San Sebastián, 2008, págs. 327-331.

comercial en dicho país o de cualquier forma haya dirigido su actividad comercial hacia dicho país”.

A nuestro modo de ver en este artículo podemos observar que simplemente los contratos celebrados entre consumidores se rigen por la ley aplicable⁸⁴¹ al domicilio del consumidor, por ende, el tribunal competente para dirimir los conflictos surgidos lo será el tribunal del domicilio del consumidor o usuario donde habitualmente se lleva a cabo tal actividad comercial.

V. DIRECTIVAS⁸⁴² Y REGLAMENTOS DE RELEVANCIAS, VINCULANTES AL CONSUMIDOR O USUARIO EN EL DERECHO DE LA UNIÓN EUROPEA

5.1 Base legal para el análisis y estudio de la jurisprudencia europea en materia de derechos del consumidor

Se impone necesario el establecer cómo funciona la Unión Europea en su aspecto jurídico y tomas de sus decisiones. A tales fines el Tratado⁸⁴³ de Funcionamiento de la

⁸⁴¹ Sobre esta cuestión ver lo planteado por el Dr. Velázquez Gardeta, Juan Manuel, “La Protección al Consumidor Online en el Derecho Internacional Privado Interamericano, Análisis sistemático de las propuestas presentadas para la CIDIP VII”, Donostia-San Sebastián, 2008, págs. 288-230. Cuando dice “Además de la aplicación de las normas de orden público e imperativas del foro para proteger a la que se viene considerando parte más débil del contrato el Proyecto Convención prevé -siguiendo en cierta manera el modelo del art. 5 del Convenio de Roma de 1980 y el art. 3.117 del Código Civil de Quebec de 1991- la aplicación de las normas imperativas del Estado del domicilio del consumidor siempre que se den una serie de circunstancias”.

⁸⁴²Acto institucional comunitario europeo que obliga a los estados miembros a conseguir un determinadores ultado, dejándoles en libertad para escoger el medio y la forma adecuados para conseguir el resultado previsto. Véase en <http://es.thefreedictionary.com/directiva>.

⁸⁴³ <https://www.boe.es/doue/2010/083/Z00047-00199.pdf>

La Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, en el Ordenamiento Jurídico de la República Dominicana, a partir de la Ley No. 358-05
Manuel Alfredo Rivera Peguero

Unión Europea, es ese marco jurídico, el cual ha establecido una unión más estrecha entre los pueblos europeos mediante una acción común para el progreso económico y social de sus respectivos Estados. Procediendo a eliminar las barreras que dividen Europa, “para garantizar un desarrollo económico estable, un intercambio comercial equilibrado y una competencia leal, a través de una mejor condición de vida y de trabajo de sus pueblos”.

Vista la versión consolidada del Tratado de Funcionamiento de la Unión Europea, en su primera parte que trata sobre los principios, el artículo 1 en su numeral 1 expresa textualmente “El presente tratado organiza el funcionamiento de la U.E y determina los ámbitos, la delimitación y las condiciones de ejercicio de sus competencias”. En ese mismo orden el artículo 2 expresa “El presente Tratado y el Tratado de la Unión Europea constituyen los tratados sobre los que se fundamenta la Unión”. En cuanto al Título I, el presente tratado da inicio estableciendo categorías y ámbitos de competencias de la Unión, donde a través de su numeral 1 expresa “Cuando los tratados atribuyan a la Unión una competencia exclusiva en un ámbito determinado, sólo la Unión podrá legislar y adoptar actos jurídicamente vinculantes, mientras que los Estados miembros, en cuanto tales, únicamente podrán hacerlo si son facultados por la Unión o para aplicar actos de la Unión”.

En ese mismo orden el numeral 2 expresa “Cuando los tratados atribuyan a la Unión una competencia compartida con los Estados miembros en un ámbito determinado, la Unión y los Estados miembros podrán legislar y adoptar actos jurídicamente vinculantes en dicho ámbito. Los Estados miembros ejercerán su competencia en la medida en que la Unión no haya ejercido la suya. Los Estados miembros ejercerán de nuevo su competencia en la medida en que la Unión haya decidido dejar de ejercer la suya”.

Pero no menos valor deja de tener entre los demás numerales del presente artículo, el numeral 3 que expresa “Los Estados miembros coordinarán sus políticas económicas y

La Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, en el Ordenamiento Jurídico de la República Dominicana, a partir de la Ley No. 358-05
Manuel Alfredo Rivera Peguero

de empleo según las modalidades establecidas en el presente tratado, para cuya definición la Unión dispondrá de competencia”.

Al estudiar el derecho de los consumidores para la Unión Europea, se impone como interés particular nuestro señalar, que entre los 358 Artículos que conforman el Tratado de Funcionamiento de la Unión Europea (TFUE), debemos situarnos inicialmente en dos artículos, en el 114⁸⁴⁴ como preámbulo a lo que es el desarrollo del tema objeto de investigación (los consumidores o usuarios), y en el artículo 169⁸⁴⁵, Artículos estos que establecen, en primer lugar, un ordenamiento macro con el objetivo de adoptar las medidas relativas a la aproximación de las disposiciones legales, reglamentarias y administrativas de los Estados miembros que tengan por objeto el establecimiento y el funcionamiento del mercado interior. En segundo lugar, promover los intereses de los consumidores y garantizarles un alto nivel de protección, es decir, que la Unión contribuirá a proteger la salud, la seguridad y los intereses económicos de los consumidores, así como a promover su derecho a la información, a la educación y a organizarse para salvaguardar sus intereses, mediante la adopción de las medidas que desglosa en ya citado artículo 114. De este marco normativo internacional es que se derivan las directivas que en lo adelante estudiaremos.

⁸⁴⁴ APROXIMACIÓN DE LAS LEGISLACIONES artículo 114 (antiguo artículo 95 TCE).

⁸⁴⁵ PROTECCIÓN DE LOS CONSUMIDORES artículo 169 (antiguo artículo 153 TCE) 1. Para promover los intereses de los consumidores y garantizarles un alto nivel de protección, la Unión contribuirá a proteger la salud, la seguridad y los intereses económicos de los consumidores, así como a promover su derecho a la información, a la educación y a organizarse para salvaguardar sus intereses. 2. La Unión contribuirá a que se alcancen los objetivos a que se refiere el apartado 1 mediante: a) medidas que adopte en virtud del artículo 114 en el marco de la realización del mercado interior; b) medidas que apoyen, complementen y supervisen la política llevada a cabo por los Estados miembros. 3. El Parlamento Europeo y el Consejo, con arreglo al procedimiento legislativo ordinario y previa consulta al Comité Económico y Social, adoptarán las medidas mencionadas en la letra b) del apartado 2. 4. Las medidas que se adopten en virtud del apartado 3 no obstarán para que cada uno de los Estados miembros mantenga y adopte medidas de mayor protección. Dichas medidas deberán ser compatibles con los Tratados. Se notificarán a la Comisión.

La Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, en el Ordenamiento Jurídico de la República Dominicana, a partir de la Ley No. 358-05
Manuel Alfredo Rivera Peguero

En síntesis, todo el derecho está unificado casi totalmente en los 28 Estados en cuanto a la protección del consumidor, ya que el tema del consumidor o usuario es similar para la Unión Europea (UE). Donde la protección de los derechos del consumidor o usuario se regula mediante directivas que los Estados que forman parte de la misma U.E están obligados a asumirlas dentro de sus ordenamientos internos para incorporarlas a su ley en plazos determinados, ya que los consumidores necesitan tener garantías de que sus derechos frente a cualquier problema que pueda surgir por la compra de algún bien o servicio en otro países de la UE. “En toda la UE son ahora ilegales las prácticas comerciales desleales, como la publicidad engañosa y las técnicas comerciales agresivas que recurren al acoso, la coacción y el abuso de influencia”⁸⁴⁶, por lo que estas acciones encaminadas hacia la protección de los derechos del consumidor o usuario, tienen como base jurídica al Derecho⁸⁴⁷ de la UE.

“Los objetivos de los Tratados de la UE se materializan mediante varios tipos de actos legislativos. Entre estos actos legislativos se incluyen los reglamentos, las directivas, las recomendaciones y los dictámenes. Algunos son vinculantes y otros no. Algunos se aplican a todos los países de la UE y otros sólo a unos pocos. Los derechos y obligaciones previstos en la legislación europea no sólo incumben a los Estados miembros: algunas

⁸⁴⁶ http://europa.eu/pol/cons/index_es.htm

⁸⁴⁷ Este derecho es de dos tipos: “primario” y “derivado”. Los tratados (Derecho primario) constituyen la base o las reglas fundamentales de toda la actuación de la UE. El Derecho derivado, compuesto por los reglamentos, las directivas y las decisiones, nace de los principios y objetivos establecidos en los tratados. El principal método de toma de decisiones en la UE se conoce como procedimientos legislativos ordinarios (antes denominado “codecisión”). En virtud de este procedimiento, el Parlamento Europeo, elegido directamente, debe aprobar la legislación de la UE junto con el Consejo, formado por los gobiernos de los 28 países miembros. La Comisión elabora y aplica la legislación europea. La Unión Europea se basa en el Estado de Derecho. Esto significa que todas las acciones que emprende se basan en los tratados, que han sido aprobados voluntaria y democráticamente por todos sus países miembros. http://europa.eu/pol/cons/index_es.htm

normas se aplican directamente a los ciudadanos y las empresas. El Derecho europeo forma parte integrante del ordenamiento jurídico de los Estados miembros, que son los primeros responsables de transponerlo y aplicarlo correctamente. Por tanto, todo ciudadano tiene derecho a exigir a las autoridades de cualquier país miembro que observen correctamente sus derechos europeos⁸⁴⁸”

5.2 Directiva 2002/65/CE⁸⁴⁹, Parlamento Europeo y Consejo de Europa, del 23 de septiembre de 2002, relativa a la comercialización a distancia de servicios financieros destinados a los consumidores, y por la que se modifican la Directiva 90/619/CEE del Consejo y las Directivas 97/7/CE y 98/27/CE. Dictada en Bruselas

Según esta Directiva, a los fines de materializar los objetivos del mercado interior se hacía inminente la adopción de medidas de carácter progresivo para consolidar la protección de los derechos del Consumidor, haciendo acopio de los artículos 95 y 153 del Tratado de la Unión Europea.

Dichos artículos establecen, a modo general, una serie de prohibiciones dentro de la Unión “las discriminaciones que consistan en la aplicación por un transportista, para las mismas mercancías y las mismas relaciones de tráfico, de precios y condiciones de transporte diferentes en razón del país de origen o de destino de los productos transportados” quedando los estados obligados a adoptar las medidas de regulación y protección necesarias para su cumplimiento. Estas normativas tienen por misión proteger el tráfico de las mercancías de lícito comercio, regular las condiciones de transportación y

⁸⁴⁸ http://europa.eu/eu-law/index_es.htm

⁸⁴⁹ <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/?uri=celex%3A32002L0065>

La Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, en el Ordenamiento Jurídico de la República Dominicana, a partir de la Ley No. 358-05
Manuel Alfredo Rivera Peguero

velar porque los precios sean competitivos y no lesivos de los intereses de los entes objeto de protección.

Otro de los objetivos muy especiales de este tratado es la protección del ámbito financiero y la comercialización a distancia de estos servicios hacia el mercado exterior. Que los consumidores tengan la oportunidad de acceder a la amplia gama de servicios, celebración de contratos con sus proveedores en condiciones favorables y confiables.

Es importante además destacar, que este tratado en su exposición de motivos hace especial énfasis en el derecho a la información sobre cláusulas contractuales, el derecho aplicable y la jurisdicción competente para la solución de conflictos en la comercialización a distancia, asumiendo las disposiciones del Reglamento (CE) n° 44/2001 del Consejo, de 22 de diciembre de 2000, relativo a la competencia judicial, el reconocimiento y la ejecución de resoluciones judiciales en materia civil y mercantil, y del Convenio de Roma de 1980 sobre la ley aplicable a las obligaciones contractuales a la comercialización a distancia de servicios financieros; en fin, tiene la misión de “garantizar un alto nivel de protección de los consumidores y la a fin de garantizar la libre circulación de los servicios financieros”.

La Directiva contiene las siguientes definiciones que entiendo útil reproducir dado que son cónsonas los conceptos internacionales sobre la materia, incluyendo nuestra ley interna, veamos el artículo 2:

a) "contrato a distancia": todo contrato relativo a servicios financieros celebrado entre un proveedor y un consumidor en el marco de un sistema de venta o prestación de servicios a distancia organizado por el proveedor que, para este contrato, utilice exclusivamente una o

La Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, en el Ordenamiento Jurídico de la República Dominicana, a partir de la Ley No. 358-05
Manuel Alfredo Rivera Peguero

varias técnicas de comunicación a distancia hasta la celebración del contrato, incluida la propia celebración del contrato;

b) "servicio financiero": todo servicio bancario, de crédito, de seguros, de jubilación personal, de inversión o de pago;

c) "proveedor": toda persona física o jurídica, privada o pública, que, en el marco de sus actividades comerciales o profesionales, preste los servicios contractuales a que hacen referencia los contratos a distancia;

d) "consumidor": toda persona física que, en los contratos a distancia, actúe con un propósito ajeno a su actividad comercial o profesional;

e) "técnica de comunicación a distancia": todo medio que pueda utilizarse, sin que exista una presencia física y simultánea del proveedor y el consumidor, para la comercialización a distancia de un servicio entre estas partes.

Entre otras cosas, visto los artículos 12,13, y 14 de la "Directiva 200/31/CE contempla presupuestos muy parecidos a los de la *Digital Millenium Copyright Act*, la misma no contempla de manera expresa ninguna limitación de responsabilidad para los motores de búsqueda y enlace, no define un proceso de notificación y deshabilitación de los contenidos, ni disposiciones que obliguen a comunicar a los titulares de derechos las informaciones de los supuestos infractores, que si bien son parte de la legislación estadounidense que la precede. Los intermediarios contemplados dentro de esta Directiva son los de mera transmisión, memoria tampón (caching) y alojamiento de datos (hosting)"⁸⁵⁰.

⁸⁵⁰ Barinas Ubiñas, Désirée. Responsabilidad Civil de los Prestadores de Servicio de Internet (ISP) dentro del Marco Legal Dominicano desde una Perspectiva de Derecho Comparado. Congreso Responsabilidad Civil Retos y Tendencias Actuales, Santo Domingo, República Dominicana, 12 y 13 de octubre del 2017, pág. 7 de 10. Citando a Xalabarder, Raquel. Verificado en fecha 4 de noviembre del 2017. Véase en <https://sites.google.com/enj.org/congresoresponsabilidadcivil/p%C3%A1gina-principal>

Mientras que el artículo 3 establece que la información del consumidor previa a la celebración de un contrato a distancia implica los siguientes criterios:

El proveedor

- a) la identidad y actividad principal del proveedor, la dirección geográfica en que el proveedor esté establecido y cualquier otra dirección geográfica que proceda para las relaciones del consumidor con el proveedor;
- b) la identidad del representante del proveedor establecido en el Estado miembro de residencia del consumidor y la dirección geográfica que proceda para las relaciones del consumidor con el representante, cuando exista dicho representante;
- c) en caso de que las relaciones comerciales del consumidor sean con algún profesional distinto del proveedor, la identidad de dicho profesional, la condición con arreglo a la que actúa respecto al consumidor y la dirección geográfica que proceda para las relaciones del consumidor con el profesional;
- d) cuando el proveedor esté inscrito en un registro público mercantil o similar, el registro mercantil en que el proveedor esté inscrito y su número de registro, o medios equivalentes de identificación en dicho registro;
- e) si una determinada actividad del proveedor está sujeta a un régimen de autorización, los datos de la correspondiente autoridad de supervisión;

Cuando el contrato a distancia recae sobre el servicio financiero, entonces la información debe estar dirigida a:

- a) una descripción de las principales características del servicio financiero;
- b) el precio total que deba pagar el consumidor al proveedor del servicio financiero, con inclusión de todas las comisiones, cargas y gastos, así como todos los impuestos pagados a

La Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, en el Ordenamiento Jurídico de la República Dominicana, a partir de la Ley No. 358-05
Manuel Alfredo Rivera Peguero

través del proveedor o, cuando no pueda indicarse un precio exacto, la base de cálculo que permita al consumidor comprobar el precio;

c) en su caso, una advertencia que indique que el servicio financiero está relacionado con instrumentos que implican riesgos especiales derivados de sus características específicas o de las operaciones que se vayan a ejecutar o cuyo precio depende de fluctuaciones en mercados financieros ajenos al control del proveedor, y cuyos resultados históricos no son indicadores de resultados futuros;

d) la indicación de que puedan existir otros impuestos o gastos que no se paguen a través del proveedor o que no los facture él mismo;

e) toda limitación del período durante el cual la información suministrada sea válida;

f) las modalidades de pago y de ejecución;

g) cualquier coste suplementario específico para el consumidor inherente a la utilización de la técnica de comunicación a distancia, en caso de que se repercuta dicho coste.

En relación con los contratos a distancia, según su propia naturaleza, el derecho a la información abarca:

a) la existencia o no de derecho de rescisión y, de existir tal derecho, su duración y las condiciones para ejercerlo, incluida información relativa al importe que el consumidor pueda tener que abonar, así como las consecuencias de la falta de ejercicio de ese derecho;

b) la duración contractual mínima, en caso de contratos de prestación de servicios financieros permanentes o periódicos;

c) información acerca de cualquier derecho que puedan tener las partes a rescindir el contrato anticipadamente o unilateralmente con arreglo a las condiciones del contrato, incluidas las penalizaciones que pueda imponer el contrato en dicho caso;

d) las instrucciones para ejercer el derecho de rescisión, indicando, por ejemplo, a dónde debe dirigirse la notificación de la rescisión;

La Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, en el Ordenamiento Jurídico de la República Dominicana, a partir de la Ley No. 358-05
Manuel Alfredo Rivera Peguero

- e) el Estado o los Estados miembros en cuya legislación se basa el proveedor para establecer relaciones con el consumidor antes de la celebración del contrato;
- f) las cláusulas contractuales, si las hubiere, relativas a la ley aplicable al contrato a distancia y/o a la jurisdicción competente para conocer del asunto;
- g) la lengua o las lenguas en que las condiciones contractuales y la información previa a que se refiere el presente artículo se presentan, y la lengua o lenguas en que el proveedor, con el acuerdo del consumidor, lleva a cabo la comunicación mientras dure el contrato.

Esta Directiva resulta muy clara en cuanto al ámbito de protección de los usuarios y consumidores en relación con la Unión Europea, aunque delimitada a los contratos a distancia, a los contratos financieros y a la transportación de mercancías dentro de la unión. Dispone también que cada Estado deba crear los mecanismos y comisiones de alto nivel de transparencia para la garantía de estos derechos. Es de carácter imperativo, es decir, que no está facultado el consumidor a renunciar a sus derechos, es de orden público entonces. Dispone sanciones y procedimientos judiciales o administrativos a los fines de asegurar el cumplimiento de lo dispuesto en la directiva, todo ello en interés de los consumidores.

Por su parte la legislación dominicana, no contempla este tipo de regulación para el comercio a distancia, ya que la Ley No. 358-05, es una ley marco para la jurisdicción y competencia exclusiva de la República Dominicana, dado su composición territorial y división política, contrario a la de la Unión Europea, que en ese sentido su conformación territorial o división política abarca unos 28 de países. La legislación europea contiene dentro de su mismo territorio culturas distintas, y su estructura impositiva es propia en cada uno de los países que la conforman con lenguas diferentes.

En ese sentido, la legislación dominicana está dirigida a un solo mercado dentro del ámbito exclusivo del territorio nacional, es la misma lengua, la misma estructura jurídica, y

en razón de la distancia no se generan mayores controversias. Para el caso del comercio a distancia la mayor regulación que presenta la legislación dominicana, es cuando se refiere al tema de la importación y exportación de bienes y servicios en el artículo 40 de la Ley No.358-05, que rige las prohibiciones de importación e internación expresa textualmente: “Se prohíbe la importación e internación de productos cuya comercialización, prestación, uso o consumo estén suspendidos o prohibidos en su país de origen, por razón de protección de la salud y seguridad. Esta prohibición podrá extenderse a productos cuya comercialización, prestación, uso o consumo estén suspendidos o prohibidos en terceros países siempre y cuando dichas suspensiones o prohibiciones hayan sido debidamente justificadas mediante procedimientos científicos y de análisis de riesgo de conformidad a los acuerdos internacionales relevantes vigentes en la materia”.

5.3 Directiva 2014/17/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de fecha 4 de febrero de 2014. Relativa a los contratos de crédito celebrados con los consumidores para bienes inmuebles de uso residencial y por la que se modifican las Directivas 2008/48/CE y 2013/36/UE y el Reglamento (UE) No. 1093/2010⁸⁵¹

Esta directiva tiene la particularidad de que establece todo lo relacionado con la protección de los consumidores de bienes inmuebles destinados exclusivamente para uso residencial o vivienda, aplicable en toda la U.E. Vemos que a los fines y motivos de ésta se contempló que el hecho de que con el Tratado de Funcionamiento de la Unión Europea (TFUE), el mercado interior suponía un “espacio sin fronteras internas”, en el que se garantiza la libre circulación de mercancías y servicios y la libertad de establecimiento, por tanto, ameritaba de la instauración de un mercado crediticio más transparente y eficiente

⁸⁵¹ https://www.boe.es/diario_boe/txt.php?id=DOUE-L-2014-80363

La Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, en el Ordenamiento Jurídico de
la República Dominicana, a partir de la Ley No. 358-05
Manuel Alfredo Rivera Peguero

dentro de ese espacio para promover el desarrollo de las actividades transfronterizas y crear un mercado interior de contratos de crédito para bienes inmuebles de uso residencial.

Se establece que la definición de consumidor debe incluir a las personas físicas que actúen con fines ajenos a sus actividades comerciales o empresariales o a su profesión. La Directiva consiste en garantizar que todos los consumidores que concluyan los contratos de crédito para bienes inmuebles disfruten de un alto grado de protección, es por ello que se debía aplicar a los créditos garantizados mediante bienes inmuebles, con independencia de la finalidad del crédito; a los contratos de refinanciación u otros contratos de crédito que ayuden al propietario de la totalidad o de una parte de un bien inmueble a conservar derechos sobre bienes inmuebles o fincas; a los créditos utilizados para adquirir bienes inmuebles en algunos Estados miembros, incluidos los que no requieren el reembolso del capital, o, salvo si los Estados miembros han establecido un marco alternativo adecuado, a los que tienen como finalidad proporcionar financiación temporal en el lapso de tiempo comprendido entre la venta de un bien inmueble y la compra de otro, así como a los créditos garantizados destinados a la renovación de bienes inmuebles para uso residencial. Como se puede ver, es de alcance general en todos los aspectos relativos a esta actividad de consumo.

Las autoridades competentes para su aplicación serán los propios Estados Nacionales, quienes a su vez deben viabilizar su aplicación. La aplicación práctica de la Directiva radica en el derecho a la información gratuita que debe ser suministrada a los consumidores, tanto general como precontractual. Esta Directiva resulta muy importante porque el mercado inmobiliario a nivel mundial siempre ha pecado de ser muy autónomo en las reglas de gestión, administración y precios, pienso que una normativa similar para América Latina nos aportaría muchos beneficios a favor del consumidor.

5.4 La Directiva 2001/95/CE⁸⁵² y la Directiva 2011/83/UE

Establece un sistema de seguridad general de los productos por el cual cualquier producto de consumo que haya sido comercializado tiene que respetar determinadas normas en lo relativo al suministro de información a los consumidores, las medidas para evitar riesgos para la seguridad, el control de la seguridad del producto y la trazabilidad, aunque no esté regulado por la normativa de un sector específico. Cuando un producto constituya una amenaza grave que requiera medidas inmediatas, el Estado miembro interesado informará sin demora a la Comisión por medio de RAPEX, sistema de intercambio rápido de información entre los Estados miembros y la Comisión.

Los tratados de la Unión versan básicamente en 3 renglones generales de protección, a saber:

1. La protección de la salud y la seguridad de los consumidores, de donde se desprenden los siguientes ámbitos

Las acciones de la UE en el ámbito de la salud pública y el tabaco.

Los productos alimenticios.

Los medicamentos.

El sistema de seguridad general de los productos y la vigilancia del mercado.

De ese modo, la **Directiva 2001/95/CE** establece un sistema de seguridad general de los productos por el cual cualquier producto de consumo que haya sido comercializado tiene que respetar determinadas normas en lo relativo al suministro de información a los

⁸⁵² <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:L:2002:011:0004:0017:es:PDF>

consumidores. Esta Directiva tiene su fundamento jurídico en el Artículo 168 del Tratado de Funcionamiento de la Unión Europea (TFUE). En cuanto a su ámbito histórico de protección se refuerza con el Tratado de Lisboa, muy importante en materia de políticas sanitarias. Dicho tratado establece la responsabilidad primaria de protección de la salud. Los servicios de salud siguen siendo competencia de los Estados miembros, pero que la Unión desempeña un gran papel en la mejora de la salud pública ya que previene gestiones y enfermedades y armoniza las estrategias de los Estados miembros en materia de salud.

Existe también un Reglamento denominado “**Reglamento (CE) n° 1223/2009**⁸⁵³” sobre los productos cosméticos, el cual sustituyó a la **Directiva 76/768/CEE** del Consejo sobre cosméticos y a todas sus modificaciones y adaptaciones, esto para la protección y la seguridad de los productos cosméticos, los explosivos de uso civil y los juguetes. Este reglamento tiene por objeto garantizar la seguridad de los productos cosméticos y la protección de los consumidores mediante inventarios de ingredientes y etiquetas informativas, cuya aplicación entró en vigencia a partir del 11 de julio de 2013.

En materia de intercambio de información y vigilancia de la Unión europea nos encontramos con las **Decisiones 93/683/CEE y 93/580/CEE**⁸⁵⁴, las mismas instauran un sistema para la investigación de los accidentes domésticos y de ocio que reúne información sobre accidentes en el hogar y accidentes ocurridos durante las actividades de ocio, así como un sistema comunitario de intercambio de información sobre los riesgos que comportan determinados productos para la salud o la seguridad de los consumidores.

⁸⁵³ <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:L:2009:342:0059:0209:es:PDF>

⁸⁵⁴ <http://libros-revistas-derecho.vlex.es/vid/base-productos-consumo-expertos-111324>

La Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, en el Ordenamiento Jurídico de la República Dominicana, a partir de la Ley No. 358-05
Manuel Alfredo Rivera Peguero

Sobre este renglón de protección a la salud y seguridad de los consumidores, la legislación dominicana establece que estos son parte íntegra de lo que son los derechos fundamentales de los consumidores o usuarios, es donde la Ley No. 358-05, se relaciona a lo que son los Derechos Humanos. De hecho, luego de que la ley define una serie de conceptos y enmarca la estructura jurídica sobre la composición del organismo llamado a regular las relaciones entre consumidores y proveedores (Pro Consumidor), es que se desarrollan los derechos reales del consumidor o usuario, con su Artículo 34 “Los productos y servicios deben ser suministrados o prestados en forma tal que, consumidos o utilizados en condiciones normales o previsibles, no presenten peligro o nocividad ni riesgos imprevistos para la salud y la seguridad del consumidor o usuario. Los riesgos previsibles, usuales o reglamentariamente admitidos, deberán ser previamente puestos en conocimiento de los consumidores y usuarios a través de instructivos o señales de advertencias fácilmente perceptibles o por cualquier otro medio apropiado para garantizar la seguridad del consumo del producto o uso del servicio”. Refiriéndose en términos generales a que el producto fabricado de especificar o advertir sus consecuencias en el etiquetado. Pero en modo alguno se trata de afectar el comercio o inversión privada, es que deben cumplir con las normas.

2. La protección de los intereses económicos de los consumidores mediante el servicio del comercio electrónico y los pagos electrónicos transfronterizos

Para la regulación de este renglón se creó entonces la **Directiva 2000/31/CE**⁸⁵⁵, también denominada “Directiva sobre comercio electrónico” la cual regula la responsabilidad de los prestadores de servicios (establecidos en la UE) en relación con servicios por Internet (entre empresas, entre empresas y consumidores o prestados

⁸⁵⁵ <http://www.uab.cat/Document/941/703/Directiva200031CE,0.pdf>

gratuitamente al beneficiario que se financian, por ejemplo, con los ingresos de la publicidad o de patrocinio), transacciones electrónicas en línea (televenta interactiva de bienes y servicios y, en particular, centros de compra en línea) y otras actividades en línea, como difusión de noticias, bases de datos y servicios financieros, servicios profesionales (como los prestados por abogados, médicos, contables y agentes inmobiliarios), servicios de entretenimiento (vídeo a la carta), mercadotecnia y publicidad directos y servicios de acceso a Internet.

En el renglón de protección sobre comercio transfronterizo también entra el servicio de televisión sin fronteras regulada por la **Directiva 89/552/CEE**, y que fuera modificada por la **Directiva 2007/65/CE**⁸⁵⁶, con la finalidad de garantizar la libre circulación de los servicios de radiodifusión, al tiempo que preserva determinados objetivos de interés público, tales como la diversidad cultural, el derecho de réplica, la protección de los consumidores y la protección de los menores.

Directiva 2011/83/UE⁸⁵⁷, de fecha 25 de octubre de 2011, Para las Cláusulas abusivas en los contratos y la venta a distancia, estableciendo normas comunes todo lo relativo con los contratos a distancia y los celebrados fuera del establecimiento mercantil. Esta Directiva tiene por objeto contribuir al buen funcionamiento del mercado interior mediante la aproximación de determinados aspectos de las disposiciones legales, reglamentarias y administrativas de los Estados miembros sobre contratos celebrados entre consumidores y comerciantes.

⁸⁵⁶ <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/?uri=celex%3A32007L0065>

⁸⁵⁷ <https://www.boe.es/doue/2011/304/L00064-00088.pdf>

Define el contrato a distancia como “todo contrato celebrado entre un comerciante y un consumidor en el marco de un sistema organizado de venta o prestación de servicios a distancia, sin la presencia física simultánea del comerciante y del consumidor, y en el que se han utilizado exclusivamente una o más técnicas de comunicación a distancia hasta el momento en que se celebra el contrato y en la propia celebración del mismo”.

A raíz de este concepto se desarrollan otros específicamente destinados a establecer los tipos de soportes con que se lleva a cabo el comercio a distancia. Entre estos conceptos tenemos: a) Soporte duradero: todo instrumento que permita al consumidor o al comerciante almacenar información que se le transmita personalmente de forma que en el futuro pueda recuperarla fácilmente durante un período de tiempo acorde con los fines de dicha información y que permita la reproducción de la información almacenada sin cambios; b) Contenido digital: los datos producidos y suministrados en formato digital, entre otros conceptos no menos importantes.

El ámbito de aplicación de esta directiva recae sobre: a) contratos celebrados entre un comerciante y un consumidor; b) contratos de suministro de agua, gas, electricidad y calefacción mediante sistemas urbanos, incluso por parte de proveedores públicos, en la medida en que esas mercancías se suministren sobre una base contractual.

Excluye de su proyección o aplicación:

- a) de servicios sociales, incluidos la vivienda social, el cuidado de los niños y el apoyo, a familias y personas necesitadas temporal o permanentemente, incluida la atención a largo plazo;
- b) de asistencia sanitaria tal como se define en el artículo 3, letra a), de la Directiva 2011/24/UE con independencia de que estos servicios se presten en instalaciones sanitarias;

- c) de actividades de juego por dinero que impliquen apuestas de valor monetario en juegos de azar, incluidas las loterías, los juegos de casino y las apuestas;
- d) de servicios financieros;
- e) de creación, adquisición o transferencia de bienes inmuebles o de derechos sobre los mismos, entre otros.

También es importante resaltar que esta Directiva contempla todo un derecho a la información y requisitos para que ésta sea efectiva en los contratos a distancia, así como el derecho al desistimiento de estos contratos celebrados fuera del establecimiento comercial.

No se quedan fuera de esta protección y regulación las prácticas desleales, la publicidad engañosa y la publicidad comparativa ya que mediante la **Directiva 2005/29/CE**⁸⁵⁸ relativa a las prácticas comerciales desleales de las empresas en sus relaciones con los consumidores, prohibiendo las prácticas engañosas, agresivas o abusivas, lo mismo que la venta bajo presión, la publicidad engañosa o desleal.

Mientras que los productos defectuosos y los daños causados por ellos se encuentran regulados por la **Directiva 85/374/CEE**, modificada por la **Directiva 99/34/CEE**⁸⁵⁹, establece el principio de responsabilidad objetiva del productor en caso de daños provocados por un producto defectuoso. El consumidor perjudicado que desee obtener una compensación debe poder demostrar el daño, el defecto en el producto y la relación de causa-efecto entre ambos elementos en un plazo de tres años.

⁸⁵⁸ <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:L:2005:149:0022:0039:es:PDF>

⁸⁵⁹ <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/?uri=CELEX%3A52006DC0496>

La Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, en el Ordenamiento Jurídico de
la República Dominicana, a partir de la Ley No. 358-05
Manuel Alfredo Rivera Peguero

La Directiva 98/6/CE⁸⁶⁰ sobre los precios por unidad obliga a los comerciantes a indicar el precio de venta y el precio por unidad de medida a fin de mejorar y simplificar las comparaciones de precios y de cantidades entre los productos comercializados, como podemos ver, nada se escapa a la regulación por parte del Parlamento, es decir, que en este renglón existen multiplicidad de otras Directivas que no serán estudiadas, sino que me he limitado a las más comunes.

Visto lo antes dicho, para el renglón sobre la protección a los intereses económicos de los consumidores mediante el servicio del comercio electrónico y los pagos electrónicos transfronterizos a los que se refiere la legislación europea, la Ley No.358-05, no los contempla desde la óptica del comercio electrónico, los orienta más bien a lo que es la relación comercial física entre consumidores y proveedores en un mercado nacional. Aunque dicha ley prevé sobre el comercio electrónico para el caso de las ventas nacionales “En la venta y en cualquier tipo de contratación de bienes y/o prestación de servicios que se oferten o efectúen fuera del establecimiento del proveedor y aquellas para las cuales se utilicen medios, tales como: teléfono, televisión, correo tradicional o electrónico, medio digital o cualquier medio de mensajes de datos, Internet, servicios de mensajería, promoción, o cualquier otro tipo de medio análogo, el proveedor está obligado según el caso”⁸⁶¹.

En ese mismo orden a lo que se refiere el artículo antes citado, es esencialmente a los derechos del consumidor o usuario desde la óptica del mercado físico de bienes y servicios. Expresando a modo de interpretación los distintos medios de comunicación a través de los cuales se puede comercializar, dejando la brecha de que también se puede

⁸⁶⁰ <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/?uri=URISERV%3AI32032>

⁸⁶¹ Ley General de Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, No. 358-05, artículo 62.

La Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, en el Ordenamiento Jurídico de la República Dominicana, a partir de la Ley No. 358-05
Manuel Alfredo Rivera Peguero

comercializar por la vía del internet, pero lo hace para un mercado local o nacional, ya que la modalidad de contrato a distancia no es parte de nuestra legislación, ya que las leyes son de carácter territorial, a menos que se refiera a un tratado o una convención internacional, como de manera categórica se establece en los contratos a distancia de la legislación europea. Estos intereses económicos a los que se refiere la legislación europea, son los mismos intereses económicos a los que se refiere la legislación dominicana, con la diferencia de que unos son específicos para el comercio a distancia y las otras para un comercio físico nacional.

Es importante destacar que en el espíritu de ambas legislaciones se establecen como derechos de protección a los consumidores o usuarios, las cláusulas abusivas “Se entiende por contrato de adhesión el redactado previa y unilateralmente por un proveedor de bienes o servicios, sin que el consumidor o usuario se encuentre en condiciones de variar sustancialmente sus términos ni evitar su suscripción si deseara adquirir el producto u obtener el servicio”⁸⁶². Y así continúa con los derechos a la información estableciendo que “Todo proveedor de bienes y/o servicios está obligado a proporcionar al consumidor o usuario en la etiqueta o soporte similar, una información, por lo menos, en idioma español, clara, veraz, oportuna y suficiente sobre los bienes y servicios que oferta y comercializa, a fin de resguardar la salud y seguridad de este último, así como sus intereses económicos, de modo tal que pueda efectuar una adecuada y razonada elección”⁸⁶³. Por su parte en cuanto a la publicidad engañosa entre otros artículos se establece “la publicidad, cualesquiera que sean los medios empleados, deberá ser compatible con las disposiciones que reprimen la

⁸⁶² Ley General de Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, No. 358-05, artículo 81.

⁸⁶³ Ley General de Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, No. 358-05, artículo 84.

competencia desleal, el dolo y el engaño, y estará sujeta a las siguientes condiciones mínimas”⁸⁶⁴.

3. La protección de los intereses jurídicos de los consumidores por medio de la resolución alternativa de los conflictos en línea

Para la solución de los procedimientos de resolución alternativa de litigios (RAL) fueron creados unos mecanismos extrajudiciales que ayudan a la resolución de conflictos entre consumidores y comerciantes, en su mayoría a través de un tercero. Los instrumentos para la solución de estos conflictos están estipulados en: a) la Recomendación 98/257/CE, b) la Decisión 20/2004/CE; c) la Resolución 2000/C 155/01 del Consejo, de 25 de mayo de 2000⁸⁶⁵. Estos instrumentos establecen los principios que hay que respetar en los procedimientos de RAL, con el fin de garantizar a cada consumidor soluciones jurídicas más rápidas y menos onerosas.

El Reglamento (UE) N° 524/2013, de fecha 21 de mayo de 2013⁸⁶⁶, sobre resolución de litigios en línea permite que los consumidores y comerciantes sometan los litigios relativos a compraventas en línea a un procedimiento de RAL en línea, a través de una plataforma de resolución de litigios a escala de la UE que, en el futuro, conectará entre sí a todas las entidades de RAL y constituirá una ventanilla única.

En cuanto a este renglón sobre la protección a los intereses jurídicos de los consumidores por medio de resolución alternativa de los conflictos en línea, es un

⁸⁶⁴ Ley General de Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, No. 358-05, artículo 88.

⁸⁶⁵ http://www.europarl.europa.eu/ftu/pdf/es/FTU_5.5.2.pdf

⁸⁶⁶ <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:L:2013:165:0001:0012:ES:PDF>

La Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, en el Ordenamiento Jurídico de la República Dominicana, a partir de la Ley No. 358-05
Manuel Alfredo Rivera Peguero

mecanismo exclusivo para los países donde la legislación contemple lo que son los contratos a distancia, es decir que su ley de manera expresa consagre lo que es el comercio electrónico de los mercados virtuales. Norma ésta, que no existe en la legislación dominicana por las razones antes expuestas. Sin embargo se han creado mecanismos extrajudiciales “mediante la conciliación los consumidores, usuarios y proveedores cuentan con un procedimiento para la solución extrajudicial de sus controversias, antes de agotar el procedimiento administrativo que la Dirección Ejecutiva de Pro Consumidor pueda iniciar, en caso de evidenciarse el incumplimiento de las disposiciones de la presente ley y antes de que el caso pase a los tribunales ordinarios”⁸⁶⁷, que ayudan a la resolución de conflictos entre consumidores y comerciantes, a través de la solución de conflictos alternativos, donde la legislación dominicana ha previsto un “el sistema de conciliación y arbitraje de consumo tiene por finalidad atender y resolver, con carácter vinculante y ejecutorio para ambas partes, las quejas o reclamaciones de los consumidores o usuarios, en relación a sus derechos, sin perjuicio del derecho de las partes a elegir la vía ordinaria ni del Director Ejecutivo de Pro Consumidor de iniciar las acciones correspondientes en caso de violación de disposiciones de interés público”⁸⁶⁸, a través de un tercero imparcial, con el fin de garantizar tanto a consumidores o usuarios como a proveedores, soluciones jurídicas más rápidas y menos onerosas.

En síntesis, estos tres renglones generales de protección para los tratados de la Unión Europea, son un condensado a los derechos fundamentales del consumidor o usuario en lo que respecta todo el espíritu de la Ley No.358-05, cuando expresa en su artículo 33 “Sin perjuicio de los derechos del consumidor conferidos en disposiciones legales y

⁸⁶⁷ Ley General de Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, No. 358-05, artículo 124

⁸⁶⁸ Reglamento que establece el Sistema de Conciliación y Arbitraje de Consumo en su artículo 2.

La Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, en el Ordenamiento Jurídico de la República Dominicana, a partir de la Ley No. 358-05
Manuel Alfredo Rivera Peguero

reglamentarias vigentes y en el derecho común, se reconocen como derechos fundamentales del consumidor o usuario:

- a) La protección a la vida, la salud y seguridad física en el consumo o uso de bienes y servicios;
- b) La educación para el consumo y el uso de bienes y servicios;
- c) Recibir de los proveedores por cualquier medio de mensaje de datos, Internet, servicios de mensajería, promoción o cualquier otro medio análogo; una información veraz, clara, oportuna, suficiente, verificable y escrita en idioma español sobre los bienes y servicios ofrecidos en el mercado, así como también sobre sus precios, características, funcionamiento, calidad, origen, naturaleza, peso, especificaciones en orden de mayor contenido de sus ingredientes y componentes que permita a los consumidores elegir conforme a sus deseos y necesidades, así como también cualquier riesgo que eventualmente pudieren presentar;
- d) La protección de sus intereses económicos mediante un trato equitativo y no discriminatorio o abusivo por parte de los proveedores de bienes y servicios;
- e) La reparación oportuna y en condiciones técnicas adecuadas de los daños y perjuicios sufridos por el consumidor, siempre y cuando el riesgo o daño no haya sido previamente informado por el proveedor, conforme a la letra c) del presente artículo;
- f) Asociarse y constituir agrupaciones de consumidores y/o usuarios de bienes y servicios;
- g) Acceder a los órganos jurisdiccionales correspondientes para la protección de sus derechos y legítimos intereses, mediante un procedimiento breve y gratuito;
- h) Acceder a una variedad de productos o servicios que permitan su elección libre, al igual que le permitan seleccionar al proveedor que a su criterio le convenga;
- i) Vivir y trabajar en un medio ambiente digno y sano que no afecte su bienestar ni le sea peligroso”.

5.5 Unas que otras jurisprudencias de la Unión Europea en materia de consumo

La jurisprudencia de la Comunidad Europea en materia de derechos de protección al consumidor es muy amplia y enriquecedora, tienen años de experiencia que sirve de parámetros tanto a la comunidad como para los países que no forman parte de ésta, por lo menos como referente. En adelante analizo parte de la jurisprudencia que fue extraída de los portales online que las recogen.

Sentencia No. T-316/13, de fecha 27 de abril del 2016, emitida por el Tribunal General de la Unión Europea. Luxemburgo, en relación con el recurso en indemnización interpuesto por el señor Salvatore Aniello Pappalardo y otros pescadores italianos⁸⁶⁹

El caso se origina a raíz de la prohibición de pesca de atún rojo que hizo la Comisión donde a legadamente resultaban perjudicados los nacionales chipriotas, franceses, griegos y malteses fueron discriminados en relación al trato que se les otorgó a los españoles, ya que a estos últimos se les otorgó el derecho de pescar una semana más a partir de la prohibición, por tanto, conforme los demandantes, resultaban perjudicados en gran manera en su actividad habitual como usuarios del sistema de pesca.

El Reglamento atacado fue el reglamento de 2008, la comisión decidió que “la pesca de atún rojo, autorizada normalmente hasta el 30 de junio de 2008, quedaba prohibida a partir del 16 de junio de 2008 para los atuneros cerqueros que enarbolan pabellón de Grecia, Francia, Italia, Chipre y Malta, y a partir de 23 de junio de 2008 para los que enarbolan pabellón de España”.

⁸⁶⁹ <http://cdeuv.es/documentos/menujuris.html>

La Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, en el Ordenamiento Jurídico de la República Dominicana, a partir de la Ley No. 358-05
Manuel Alfredo Rivera Peguero

La diferencia marcada, trajo como consecuencia la citada demanda y la consecuente anulación por parte del tribunal de justicia al entender que sí existía discriminación. Los beneficiados por la anulación intentaron la demanda en indemnización en reclamo de la suma de 6,5 millones de euros como reparación por el perjuicio que alegaban haber sufrido.

En ese orden el tribunal estableció en la especie, que a fin de que la Unión Europea incurra en responsabilidad extracontractual es preciso que concurren varios requisitos: 1) ilegalidad del comportamiento reprochado a las instituciones; 2) que exista un perjuicio real y cierto, y 3) que exista una relación de causalidad entre el comportamiento de la institución de que se trate y el perjuicio alegado. Que en cuanto al requisito relativo a la ilegalidad del comportamiento, el Tribunal General estableció la infracción del Derecho de la Unión que se impute debe estar suficientemente caracterizada, que ésta se haya extralimitado efectivamente de manera grave, grosera y manifiesta en el ejercicio de sus facultades.

Hechos estos que me dan a entender que en el caso tratado, sí existió, discriminación a favor de los españoles quienes gozaron de unos beneficios superiores a los demás sin que exista una justificación para ello, y subsiguientemente el trato desigual, lo cual sí constituye la violación de un derecho fundamental, también en este caso constituyó una violación al tratado analizado.

Es de conocimiento generalizado el hecho de que los contratos bancarios o financieros representen operaciones activas, pasivas o neutras, suelen responder a la necesidad de buscar criterios de seguridad, tales como solvencia, evitar de riesgos, fiabilidad del cliente; también puede perfilarse la depuración a la productividad patrimonial, derivándose de aquí la financiación, rentabilidad, agilización de operaciones, todo esto en el desarrollo de actividades personales, empresariales o profesionales. Lo que

está diciendo la propia ministra que tiene la misión de proteger al consumidor es que la ley no contempla estos tipos de contratos y por lo tanto los usuarios son comúnmente perjudicados.

Sentencia TJCE Sala 5.^a, S 21-11-2002, No. C-473/2000. COFIDIS. Cláusulas abusivas⁸⁷⁰

Mediante un contrato celebrado el 26 de enero de 1998, la entidad Cofidis concedió al señor Fredout una línea de crédito. Dado que no se pagaron las cuotas vencidas o los vencimientos, el día 24 de agosto del año 2000, la entidad Cofidis demandó al señor Fredout ante el Tribunal d' instance de Vienne, para que le condenara a pagar las cantidades adeudadas. Según la resolución dictada en relación al caso, la oferta de crédito se presenta en forma de una hoja impresa por ambas caras, que contiene la mención "Solicitud gratuita de disponibilidad de dinero" en grandes caracteres en el anverso, mientras que las menciones relativas al tipo de interés convencional y a una cláusula penal figuran en pequeños caracteres en el reverso, pues el Tribunal d' Instance de Vienne, dedujo de ello que las cláusulas financieras resultan ilegibles y que "la citada ilegibilidad debe asociarse a la mención de gratuidad ya que esto podía inducir a error al consumidor. En fin, se estableció que las cláusulas financieras pueden considerarse abusivas.

Este caso tuvo una solicitud de cuestión prejudicial por parte del Tribunal d' Instance al Tribunal de Justicia, pidiendo básicamente que se le instruya en el sentido de si la protección que la Directiva 93/13/CEE del Consejo, de 5 de abril de 1993, sobre las cláusulas abusivas en los contratos celebrados con consumidores se opone a una normativa

⁸⁷⁰

http://www.juntadeandalucia.es/institutodeadministracionpublica/aplicaciones/boletin/publico/boletin59/Articulos_59/Alamo-Gonzalez.pdf

interna que, en el marco de una acción ejercitada por un profesional contra un consumidor y fundada en un contrato celebrado entre ellos, prohíbe al juez nacional, al expirar un plazo de preclusión, declarar de oficio o a raíz de una excepción propuesta por el consumidor, el carácter abusivo de una cláusula inserta en dicho contrato.

En tal sentido el Tribunal de Justicia consideró la posibilidad de que el juez nacional aprecie de oficio la ilegalidad de una cláusula abusiva como un medio para alcanzar el resultado establecido en el artículo 6 de la Directiva en el sentido de que éstas no vinculen al consumidor.

TJCE Sala 1ª, S 17-4-2008, N° C-404/2006.QUELLA AG. Garantía⁸⁷¹

El caso se trató de que en agosto de 2002, la entidad Quelle entregó a la señora Brüning una "cocina" para su uso privado. Pero a principios del 2004 dicha señora constató que el aparato no era conforme con su pedido porque no era posible reparar el aparato que se había dañado. La señora Brüning lo devolvió a Quelle, que lo sustituyó por uno nuevo, pero le cobró 69,97 euros en concepto de indemnización por los beneficios que había obtenido por el uso del aparato entregado inicialmente.

La señora Brüning por intermedio de su mandatario solicitó que se devolviese el referido importe. Además, solicitó que, en caso de sustitución de un bien no conforme con el contrato de venta (en lo sucesivo, "bien no conforme"), se condenase a Quelle a dejar de facturar los correspondientes importes por el uso del citado bien. En ese contexto el órgano jurisdiccional de primera instancia estimó la reclamación de devolución del dinero y

⁸⁷¹ <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/?uri=CELEX%3A62006CJ0404>

desestimó las pretensiones de que se obligase a Quelle a dejar de facturar los importes por el uso de un bien no conforme y se desestimaron los recursos interpuestos.

La Directiva 95/46 que “tiene por objeto la protección de las libertades y de los derechos fundamentales de las personas físicas, y, en particular, del derecho a la intimidad.

A raíz de una litis sobre la protección de datos personales consagrados en el artículo 1 de la Directiva 95/46 que “tiene por objeto la protección de las libertades y de los derechos fundamentales de las personas físicas, y, en particular, del derecho a la intimidad, en lo que respecta al tratamiento de los datos personales y la eliminación de los obstáculos a la libre circulación de estos datos”. El demandante “Sr. Costeja González solicitaba, por un lado, que se exigiese a la vanguardia eliminar o modificar la publicación para que no apareciesen sus datos personales, o utilizar las herramientas facilitadas por los motores de búsqueda para proteger estos datos. Por otro lado, solicitaba que se exigiese a Google Spain o a Google Inc. que eliminaran u ocultaran sus datos personales para que dejaran de incluirse en sus resultados de búsqueda y dejaran de estar ligados a los enlaces de la vanguardia. En este marco, el Sr. Costeja González afirmaba que el embargo al que se vio sometido en su día estaba totalmente solucionado y resuelto desde hace años y carecía de relevancia actualmente. Que en ese sentido el artículo 2, letras b) y d), de la Directiva 95/46 debe interpretarse en el sentido de que, por un lado, la actividad de un motor de búsqueda, que consiste en hallar información publicada o puesta en Internet por terceros, indexarla de manera automática, almacenarla temporalmente y, por último, ponerla a disposición de los internautas según un orden de preferencia determinado, debe calificarse de «tratamiento de datos personales», en el sentido de dicho artículo 2, letra b), cuando esa información contiene datos personales, y, por otro, el gestor de un motor de búsqueda debe considerarse «responsable» de dicho tratamiento, en el sentido del mencionado artículo 2, letra d). Como

La Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, en el Ordenamiento Jurídico de la República Dominicana, a partir de la Ley No. 358-05
Manuel Alfredo Rivera Peguero

resultado del examen de los requisitos de aplicación de los artículos 12, letra b), y 14, párrafo primero, letra a), de la Directiva 95/46, que se ha de realizar cuando conocen de una solicitud como la controvertida en el litigio principal, la autoridad de control o el órgano jurisdiccional pueden ordenar a dicho gestor eliminar de la lista de resultados obtenida tras una búsqueda efectuada a partir del nombre de una persona vínculos a páginas web, publicadas por terceros y que contienen información relativa a esta persona, sin que una orden en dicho sentido presuponga que ese nombre o esa información sean, con la conformidad plena del editor o por orden de una de estas autoridades, eliminados con carácter previo o simultáneamente de la página web en la que han sido publicados.

En relación con una situación como la del litigio principal, que se refiere a la presentación, en la lista de resultados que el internauta obtiene al efectuar una búsqueda a partir del nombre del interesado con ayuda de Google Search, de vínculos a dos páginas de archivos en línea de un periódico que contienen anuncios que mencionan el nombre de esta persona y relativos a una subasta inmobiliaria vinculada a un embargo por deudas a la Seguridad Social, es preciso considerar que, teniendo en cuenta el carácter sensible de la información contenida en dichos anuncios para la vida privada de esta persona y de que su publicación inicial se remonta a 16 años atrás, el interesado justifica que tiene derecho a que esta información ya no se vincule a su nombre mediante esa lista.

Por tanto, en la medida en que en el caso de autos no parece existir razones concretas que justifiquen un interés preponderante del público en tener acceso a esta información en el marco de tal búsqueda, lo que, no obstante, incumbe comprobar al órgano jurisdiccional remitente, el interesado puede, en virtud de los artículos 12, letra b), y 14, párrafo primero, letra a), de la Directiva 95/46, exigir que se eliminen estos vínculos de la lista de resultados. En virtud de todo lo expuesto, el Tribunal de Justicia (Gran Sala) declara: 1) El artículo 2, letras b) y d), de la Directiva 95/46/CE del Parlamento Europeo y

La Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, en el Ordenamiento Jurídico de
la República Dominicana, a partir de la Ley No. 358-05
Manuel Alfredo Rivera Peguero

del Consejo, de 24 de octubre de 1995, relativa a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos, debe interpretarse en el sentido de que, por un lado, la actividad de un motor de búsqueda, que consiste en hallar información publicada o puesta en Internet por terceros, indexarla de manera automática, almacenarla temporalmente y, por último, ponerla a disposición de los internautas según un orden de preferencia determinado, debe calificarse de «tratamiento de datos personales», en el sentido de dicho artículo 2, letra b), cuando esa información contiene datos personales, y, por otro, el gestor de un motor de búsqueda debe considerarse «responsable» de dicho tratamiento, en el sentido del mencionado artículo 2, letra d).

2) El artículo 4, apartado 1, letra a), de la Directiva 95/46 debe interpretarse en el sentido de que se lleva a cabo un tratamiento de datos personales en el marco de las actividades de un establecimiento del responsable de dicho tratamiento en territorio de un Estado miembro, en el sentido de dicha disposición, cuando el gestor de un motor de búsqueda crea en el Estado miembro una sucursal o una filial destinada a garantizar la promoción y la venta de espacios publicitarios propuestos por el mencionado motor y cuya actividad se dirige a los habitantes de este Estado miembro.

3) Los artículos 12, letra b) y 14, párrafo primero, letra a), de la Directiva 95/46 deben interpretarse en el sentido de que, para respetar los derechos que establecen estas disposiciones, siempre que se cumplan realmente los requisitos establecidos en ellos, el gestor de un motor de búsqueda está obligado a eliminar de la lista de resultados obtenida tras una búsqueda efectuada a partir del nombre de una persona vínculos a páginas web, publicadas por terceros y que contienen información relativa a esta persona, también en el supuesto de que este nombre o esta información no se borren previa o simultáneamente de estas páginas web, y, en su caso, aunque la publicación en dichas páginas sea en sí misma lícita.

4) Los artículos 12, letra b), y 14, párrafo primero, letra a), de la Directiva 95/46 deben interpretarse en el sentido de que, al analizar los requisitos de aplicación de estas disposiciones, se tendrá que examinar, en particular, si el interesado tiene derecho a que la información en cuestión

La Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, en el Ordenamiento Jurídico de la República Dominicana, a partir de la Ley No. 358-05
Manuel Alfredo Rivera Peguero

relativa a su persona ya no esté, en la situación actual, vinculada a su nombre por una lista de resultados obtenida tras una búsqueda efectuada a partir de su nombre, sin que la apreciación de la existencia de tal derecho presuponga que la inclusión de la información en cuestión en la lista de resultados cause un perjuicio al interesado.

Puesto que éste puede, habida cuenta de los derechos que le reconocen los artículos 7 y 8 de la carta, solicitar que la información de que se trate ya no se ponga a disposición del público en general mediante su inclusión en tal lista de resultados, estos derechos prevalecen, en principio, no sólo sobre el interés económico del gestor del motor de búsqueda, sino también sobre el interés de dicho público en acceder a la mencionada información en una búsqueda que verse sobre el nombre de esa persona. Sin embargo, tal no sería el caso si resultara, por razones concretas, como el papel desempeñado por el interesado en la vida pública, que la injerencia en sus derechos fundamentales está justificada por el interés preponderante de dicho público en tener, a raíz de esta inclusión, acceso a la información de que se trate”.⁸⁷²

⁸⁷² Directiva 95/46/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 24 de octubre de 1995, relativa a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos (DO L 281, p. 31), y del artículo 8 de la Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea.

<http://curia.europa.eu/juris/document/document.jsf?docid=152065&doclang=ES>

VI. Conclusiones Capítulo III

1. Para esta tercera y última parte, pero no por ser de menor relevancia, se ha hecho un análisis de la ley general de protección del derecho del consumidor o usuario con respecto al alcance que otorga la misma a la protección de los derechos del consumidor o usuarios, tanto para la adquisición de bienes y servicios en el mercado físico, como para el mercado virtual de la República Dominicana, al consagrar la referida Ley No. 358-05 en los artículos 33, literal C “por cualquier medio de mensaje de datos, internet”; artículo 45 “u otro medio de comunicación”.

En ese sentido, primó el hecho de realizar una serie de definiciones concernientes a los conceptos y términos propio del lenguaje de la informática, que nos llevaría a entender y conceptualizar de una forma más técnica el desarrollo para el presente tema, bajo el entendido de que es un enfoque divorciado a la realidad del conocimiento del autor de la presente tesis en razón de la materia estudiada. Conceptos y definiciones estos, que nos permitieron realizar las interrogantes para la elaboración de los temas a investigar desde el punto de vista que cualquier consumidor o usuario.

2. Hechos los antes descritos que nos obligan a reiterar que las interrogantes que han sido presentadas son consecuencia del desarrollo de los conceptos antes enunciados, despertando el interés sobre la problemática que presenta el comercio por internet en la República Dominicana frente a un mercado virtual. En ese sentido surgió la necesidad de establecer el medio de comunicación utilizado para este mercado, como lo es el correo electrónico, denominando sus inicios y su realidad jurídica frente a un mercado virtual como canal de transmisión para la ejecución de las compras y ventas de bienes y servicios, entre proveedores físicos o morales y consumidores o usuarios de un mercado formal.

3. Del mismo modo se ha establecido en esta última parte, una relación contractual que se origina entre consumidores o usuarios y proveedores a través de la herramienta de comunicación virtual denominada internet. Quedando evidenciado que la presente Ley No.358-05, es aplicable tanto para las compras y ventas del mercado físico como virtual de la República Dominicana. Donde al mismo tiempo la normativa que rige la legislación dominicana es de aplicación en todos los órdenes de protección a los derechos del consumidor o usuario que ejerce su derecho a través de la vía electrónica.

Tomando como referencia la realidad del consumo online, hemos puesto de manifiesto la elección de un derecho aplicable ante los tribunales ordinarios para lo que es el análisis de la Ley No.126-02, como ley supletoria para los medios de pruebas necesarios ante cualquier eventualidad en el uso del comercio electrónico. En esa misma línea de argumentos, los consumidores o usuarios están mucho más expuestos a sufrir mayores daños económicos que perjuicios morales derivados de las relaciones jurídicas objetos de estudio. Igualmente se ha delimitado en forma genérica la competencia para la aplicación de la Ley No.126-02 que considera el correo electrónico como un medio de prueba judicial suficiente para la regulación de la Ley No.358-05 y la aplicación a la problemática que surja de las relaciones comerciales a través de la vía del comercio electrónico. En este contexto se ha establecido el protocolo a seguir para la validación de una firma electrónica ante un hecho punible, y las previsiones encaminadas a la determinación de la ley aplicable o del tribunal competente para la protección de los derechos del consumidor o usuario.

4. Otra cuestión que hemos analizado en esta tercera parte, es que el legislador a través del espíritu que consagra en el artículo 62 “se utilicen medios tales como: teléfono, televisión, correo tradicional o electrónico, medio digital, o cualquier medio de mensajes de datos, internet”; deja abierta la condición de que la presente Ley No.358-05 pueda ser de uso en los delitos virtuales, pero no así porque categóricamente lo afirme estableciendo

La Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, en el Ordenamiento Jurídico de la República Dominicana, a partir de la Ley No. 358-05
Manuel Alfredo Rivera Peguero

todo lo concerniente a las relaciones contractuales entre consumidores o usuario o proveedores, si no, por oposición a lo que se pone de relieve en la presente ley y su aplicación con respeto a las normas establecidas dentro de un mercado de consumo masivo, por naturaleza propia.

5. Como hemos dicho anteriormente en la primera y segunda parte, sería imposible escribir los resultados de esta investigación sin recurrir al análisis y estudio de las normas y jurisprudencias de la Unión Europea. Cuestión esta que se impuso ante el análisis de la Directiva 93/13/CEE del 5 de abril del 1993, sobre las cláusulas abusivas en los contratos celebrados con consumidores, del Consejo de las Comunidades Europeas y la pregunta obligatoria que nos hiciéramos: ¿Son simplemente de adhesión o cláusulas abusivas los contratos suscritos en la red? En ese sentido se realizó una descripción sobre el alcance y valor jurídico que tienen las Directiva, de donde se desprende que la presente Directiva versa sobre la protección al consumidor en los contratos celebrados entre el vendedor de bienes y el prestador de servicios por una parte, y por otra parte sobre la diferencia de los mercados nacionales de venta de bienes y prestación de servicios a los consumidores, así como también en las cláusulas abusivas que regulan los contratos de venta de bienes o de prestación de servicios.

6. Entre otro de los puntos analizados, cuestionamos si realmente los consumidores o usuarios del Internet tiene calidad para reclamar a los proveedores dentro del mercado virtual, una vez efectuada la transacción comercial, y de qué forma se establecerá un domicilio para las compras por internet, donde damos como respuesta, que es la propia ley que les confiere esos derechos. Además, establecimos que más que una simple voluntad por parte del proveedor para que el consumidor o usuario se adhiera a sus cláusulas abusivas, las mismas tienen que ser objeto de revisión dado el carácter consensuado de contratar entre las partes. En otro orden nos referimos a que la intimidad de los consumidores o usuarios

La Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, en el Ordenamiento Jurídico de la República Dominicana, a partir de la Ley No. 358-05
Manuel Alfredo Rivera Peguero

en el mercado virtual del Internet está protegida, con él envío de correos no deseados (SPAM) cuando se trata de aspectos de publicidad, ofertas y promoción de ventas de bienes y servicios por Internet.

Consideraciones sobre la competencia judicial en los contratos a distancias y el alcance del Reglamento (UE) No. 1215/2012 del Parlamento Europeo. Y, por otra parte, la ambigüedad oculta entre la Ley No. 489-08 sobre Arbitraje Comercial y la Ley No. 544-14 sobre Derecho Internacional Privado de La República Dominicana, son parte esencial para el desarrollo y análisis del cuerpo de la presente tesis. Analizado ya el Reglamento UE No. 1215/2012 relativo a la competencia judicial, el reconocimiento y la ejecución de resoluciones judiciales en materia civil y mercantil. Se establece que el interés de la Unión Europea es el de mantener y desarrollar un espacio de libertad, de seguridad y de justicia, para el reconocimiento mutuo de las resoluciones judiciales y extrajudiciales en materia civil, que han sido adoptadas en el marco de la cooperación judicial, con consecuencias transfronterizas para el buen funcionamiento interno del mercado.

7. Vistas las definiciones de los conceptos y términos que al inicio de esta tercera parte fueron descritos, no era más que con el único objetivo de poder desarrollar la existencia de los contratos de adhesión, en los que el vendedor o suministrador del servicio redacta los términos del contrato y el consumidor o usuario, simplemente debe aceptarlo o adherirse. Argumentos estos que nos obligaron a entra en escena al suministrador del transporte del bien o servicio adquirido por medio a la materialización de un contrato de adhesión, tal es el caso de los llamados Courier como medio de mensajería. Razones por la que nos vimos en la necesidad de describir un ejemplo donde el modelo utilizado es el caso del consumidor o usuario que adquiere un bien mediante la tienda virtual Amazon, cuyos almacenes se encuentran ubicados en los EEUU, y el consumidor reside en la RD., y como Amazon no envía productos fuera de su territorio nacional, el consumidor o usuario busco

La Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, en el Ordenamiento Jurídico de la República Dominicana, a partir de la Ley No. 358-05
Manuel Alfredo Rivera Peguero

de los servicios de un medio de transporte con capacidad de importar el producto adquirido hacia la República Dominicana, para lo cual uso como medio de mensajería un Courier.

8. Así mismo fue planteado como consecuencia de lo anteriormente descrito, que para el caso de que el vendedor se negara a dar la garantía de la venta, o de cualquier controversia o reclamación relacionada con el servicio de Amazon, la mismas son resueltas mediante arbitraje vinculante, en lugar de los tribunales en Estados Unidos como métodos alternativos para presentar reclamaciones a través de la Corte de Reclamos Menores o de la Ley Federal de Arbitraje que se aplican a este acuerdo. Motivos más que suficientes que nos llevan a decir que los sistemas alternativos de solución de conflictos “arbitraje” (siempre que se trate de derecho civil e intereses privado, donde no le sean contradictorio al interés social del Estado), deben de solucionarse entre las partes contratantes, porque más que desvirtuar el estado de derecho de una sociedad, lo fortalece, toda vez que no representa una carga onerosa al erario, además de que este tipo de solución alternativa de conflicto, tiene resultados muchos más rápidos que los de jurisdicción judicial.

9. Por otra parte, y retornando al plano local, fue necesario analizar y ver el alcance que en materia de contratos a distancia presentan la Ley No. 489-08 sobre Arbitraje Comercial y la Ley No. 544-14 sobre Derecho Internacional Privado, y los planteamientos posibles ante cualquier conflicto que pudiese presentarse, al observar entre otros puntos a nuestro criterio, la ambigüedad que existente entre las dos legislaciones mencionadas. Haciendo énfasis en el artículo 63 que trata sobre los contratos celebrados por consumidores. “Los contratos celebrados por consumidores se rigen por la ley del país donde habitualmente se realiza la actividad, en defecto de elección por las partes se aplicará la ley de la residencia habitual del consumidor. Párrafo: En los contratos celebrados por consumidores establecidos en este artículo, la elección por las partes de la ley aplicable no podrá aminorar los estándares de protección del consumidor previstos en la ley de su

residencia habitual, en aquellos casos en que el contratante tenga un establecimiento comercial en dicho país o de cualquier forma haya dirigido su actividad comercial hacia dicho país”.

10. Por último, pero no por ser de menor incidencia se realizó un análisis sobre las directivas y reglamentos de mayor relevancias que le son vinculantes al consumidor o usuario en el derecho de la Unión Europea, ya que como hemos dicho, aunque el presente trabajo se trate de un asunto jurisdiccional, el mismo ha sido fortalecido con la base legal, el análisis y estudio de algunas jurisprudencias europeas en materia de derechos del consumidor a los fines de establecer cómo funciona la Unión Europea en ese aspecto jurídico para las tomas de sus decisiones. A tales fines se realizó una reflexión sobre el marco jurídico del Tratado de Funcionamiento de la Unión Europea (exclusivo para el mercado interior), el cual establece una unión más estrecha entre los pueblos europeos mediante una acción común para el progreso económico y social de sus respectivos estados con la eliminación de las barreras que dividen Europa, procediendo a unificar todo el derecho en casi sus 28 Estados que la conforman para lo concerniente a la protección del consumidor, ya que el tema del consumidor o usuario es similar para la Unión Europea (UE). Siendo las directivas las figuras jurídicas que regulan los Estados que forman parte de la misma U.E, están obligados a asumirlas dentro de sus ordenamientos internos para incorporarlas a su ley en plazos determinados, ya que los consumidores necesitan tener garantías de que sus derechos son protegidos frente a cualquier problema que pueda surgir en otros países de la U.E, por la compra de algún bien o servicio.

11. Dentro de las directivas que fueron analizadas, figuran la Directiva 2002/65/CE, Parlamento Europeo y Consejo de Europa, del 23 de septiembre de 2002, relativa a la comercialización a distancia de servicios financieros destinados a los consumidores, y por la que se modifican la Directiva 90/619/CEE del Consejo y las Directivas 97/7/CE y

La Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, en el Ordenamiento Jurídico de la República Dominicana, a partir de la Ley No. 358-05
Manuel Alfredo Rivera Peguero

98/27/CE. Dictada en Bruselas. La Directiva 2014/17/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de fecha 4 de febrero de 2014. Relativa a los contratos de crédito celebrados con los consumidores para bienes inmuebles de uso residencial y por la que se modifican las Directivas 2008/48/CE y 2013/36/UE y el Reglamento (UE) n° 1093/2010; esta directiva tiene la particularidad de que establece todo lo relacionado con la protección de los consumidores de bienes inmuebles destinados exclusivamente para uso residencial o vivienda, aplicable en toda la Unión. Igualmente se analizó la Directiva 2001/95/CE y la Directiva 2011/83/UE, que establecen un sistema de seguridad general para los productos de consumo que se hayan comercializado en lo relativo al suministro de información a los consumidores.

De mayor relevancia ha sido la presentación y desarrollo básicamente de los 3 renglones generales de protección en los que se basan los tratados de la Unión: Primer Renglón: Se refiere a la protección de la salud y la seguridad de los consumidores, de donde se desprenden las Directiva 2001/95/CE; la Directiva 2011/83/UE; el Reglamento (CE) n° 1223/2009 sobre los productos cosméticos, el cual sustituyó a la Directiva 76/768/CEE; En materia de intercambio de información y vigilancia de la Unión Europea nos encontramos con las Decisiones 93/683/CEE y 93/580/CEE. Sobre este renglón de protección a la salud y seguridad de los consumidores, la legislación dominicana establece que estos son parte íntegra de lo que son los derechos fundamentales de los consumidores o usuarios. Segundo Renglón: Se refiere a la protección de los intereses económicos de los consumidores mediante el servicio del comercio electrónico y los pagos electrónicos transfronterizos, que se encuentran regulados por la Directiva 2000/31/CE, también denominada “Directiva sobre comercio electrónico” la cual regula la responsabilidad de los prestadores de servicios establecidos en la UE en relación con servicios por Internet. Lo concerniente a la protección sobre comercio transfronterizo por la Directiva 89/552/CEE, y que fuera modificada por la Directiva 2007/65/CE, con la finalidad de garantizar la libre

La Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, en el Ordenamiento Jurídico de la República Dominicana, a partir de la Ley No. 358-05
Manuel Alfredo Rivera Peguero

circulación de los servicios de radiodifusión. La Directiva 2011/83/UE de fecha 25 de octubre de 2011, sobre las cláusulas abusivas en los contratos y la venta a distancia, estableciendo normas comunes todo lo relativo con los contratos a distancia y los celebrados fuera del establecimiento mercantil. La Directiva 2005/29/CE relativa a las prácticas comerciales desleales de las empresas y regulación la publicidad engañosa, la publicidad comparativa, las prácticas engañosas, agresivas o abusivas y lo mismo que la venta bajo presión. Mientras que los productos defectuosos y los daños causados por ellos se encuentran regulados por la Directiva 85/374/CEE, modificada por la Directiva 99/34/CEE, establece el principio de responsabilidad objetiva del productor en caso de daños provocados por un producto defectuoso. La Directiva 98/6/CE sobre los precios obliga a los comerciantes a indicar el precio de venta y el precio por unidad de medida a fin de mejorar y simplificar las comparaciones de precios y de cantidades entre los productos comercializados. Por lo que es importante establecer que en este renglón existen multiplicidad de otras Directivas que no serán estudiadas, sino que me he limitado a las más comunes. A estos efectos realizamos un análisis comparativo entre la legislación europea y la Ley No. 358-05, visto lo antes dicho para el renglón sobre la protección a los intereses económicos de los consumidores mediante el servicio del comercio electrónico y los pagos electrónicos transfronterizos a los que se refiere la legislación europea, mientras que la legislación dominicana solo los contempla desde la óptica del comercio electrónico, orientada a la relación comercial del mercado físico nacional. Tercer Renglón: Sobre la protección de los intereses jurídicos de los consumidores por medio de resolución alternativa de los conflictos en línea (RAL), creados como unos mecanismos extrajudiciales que ayudan a la resolución de conflictos entre consumidores y comerciantes, en su mayoría a través de un tercero. Los instrumentos para la solución de estos conflictos están estipulados en la Recomendación 98/257/CE; la Decisión 20/2004/CE y la Resolución 2000/C 155/01 del Consejo, de 25 de mayo de 2000. Estos instrumentos establecen los

La Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, en el Ordenamiento Jurídico de la República Dominicana, a partir de la Ley No. 358-05
Manuel Alfredo Rivera Peguero

principios que hay que respetar en los procedimientos de RAL, con el fin de garantizar a cada consumidor soluciones jurídicas más rápidas y menos onerosas.

El Reglamento (UE) N° 524/2013, de fecha 21 de mayo de 2013, sobre resolución de litigios en línea permite que los consumidores y comerciantes sometan los litigios relativos a compraventas en línea a un procedimiento de RAL. En relación a lo antes expuesto igualmente como lo hicimos con otros renglones, se estableció un análisis comparativo donde la resolución alternativa de los conflictos en línea que presenta la legislación europea, es un mecanismo exclusivo para los países donde la legislación contemple los contratos a distancia, normas éstas que no existen en la legislación dominicana, sin embargo se han creado mecanismos extrajudiciales “mediante el sistema de conciliación” para la solución extrajudicial antes de agotar el procedimiento administrativo tanto ante la Dirección Ejecutiva de Pro Consumidor como por la vía de los tribunales ordinarios. En síntesis, estos tres renglones generales de protección para los tratados de la Unión Europea, son un condensado de lo establecido en los derechos fundamentales del consumidor o usuario de la Ley No.358-05, en su artículo 33.

12. Concluyendo con la presentación de una que otras jurisprudencias de la Unión Europea en materia de consumo dado los años de experiencia que sirven de parámetros y fuentes de referencia.

CONCLUSIONES GENERALES

1. En términos concretos, el análisis que hemos realizado a la Ley No.358-05 General de Protección de los Derechos al Consumidor o Usuario, viene a afirmar la necesidad del fortalecimiento que necesita la referida ley para una próxima modificación por parte del legislador. Revisión ésta, que se hará en la medida en que el consumidor o usuario demande el cierre de las brechas que el legislador les abrió a proveedores de bienes y servicios, y que éstos aprovechan para incurrir en dichas violaciones. Brechas entre otras como las antes mencionadas, tenemos lo concerniente a la protección de la salud al observar el artículo 34, párrafo II, que expresa “deberán llevar por lo menos, en español, en forma visible”, siendo la brecha el término de “por lo menos”, brecha ésta, que se da en otros tantos artículos, cuando es la propia Constitución de la República Dominicana, en su artículo 29, establece que el idioma oficial es el español. En tal sentido en lo adelante deberá leerse de la siguiente manera “deberán llevar en español y en forma visible a pena de sanción”.

Igualmente la citada modificación a la que hemos hecho referencia, demandará de nuevas herramientas para la protección de los derechos al consumidor o usuario, en la medida que el proveedor o los proveedores virtuales, físicos o jurídicos, atenten o cometan la conculcación virtual de los Derechos que les asisten al consumidor o usuario, que ya fueron tratadas y analizadas en la tercera parte de la presente tesis, en lo relativo al análisis de aplicación de la Ley General de Protección de los Derechos de los Consumidores o Usuarios, en las compras por Internet en la República Dominicana, y las Leyes No. 53-07 contra Crímenes y Delitos de Alta Tecnología; Ley No. 126-02 sobre el Comercio Electrónico, Documentos y Firmas Digitales; y la Ley No. 310-14, que Regula el Envío de Correos Electrónicos Comerciales no Solicitados (SPAM).

La Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, en el Ordenamiento Jurídico de la República Dominicana, a partir de la Ley No. 358-05
Manuel Alfredo Rivera Peguero

2. La presentación de este trabajo investigativo, ha enriquecido el vacío jurídico que sobre el tema de los Derechos del consumidor o usuario hay en la República Dominicana, y esto se confirma con la investigación que se realizó antes de llevar a cabo el presente trabajo, contentivas a las posibles bibliografías o apuntes existentes sobre el presente tema en las bibliotecas y facultades de derechos de las universidades más reconocidas de la República Dominicana, dando como resultado que el tema de los Derechos del consumidor o usuario no había sido enfocado desde la óptica del presente trabajo. Queremos dejar claro que la presente tesis no ha sido un trabajo de investigación sobre el comportamiento del consumidor o usuario, se trata de un análisis jurisdiccional a la Ley No. 358-05.

Ante lo expuesto, se desprende que de la poca existencia de jurisprudencia dominicana un gran porcentaje de estas solo se refieren de manera particular, a casos donde el demandante por un derecho adquirido ha sufrido un daño y perjuicio, y no así, porque sus derechos les han sido conculcados en virtud de la Ley No. 358-05. Ya, que para la realización de la presente tesis, investigamos que una gran cantidad de estas sentencias donde aparecen los conceptos de consumidor o usuario, son extrapoladas al daño y perjuicio en términos de responsabilidad civil, pero no porque se delimite a la protección judicial a los derechos del consumidor o usuario, a partir de la Ley No. 358-05.

3. Sin embargo, la bibliografía analizada ha sido justificada como una base legal para el enriquecimiento y soporte de la referida Ley No. 358-05. Siendo el objeto de dicha protección, el mecanismo clave para la regulación de las relaciones que se dan entre consumidores o usuarios y proveedor de bienes o servicios, desde la óptica jurídica para lo que son las relaciones entre éstos, y el alcance que tienen para exigir ante los tribunales de la República Dominicana, cualquier conculcación a la norma, más aún, y con mayor relevancia, dado el alcance constitucional de dicha ley.

La Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, en el Ordenamiento Jurídico de la República Dominicana, a partir de la Ley No. 358-05
Manuel Alfredo Rivera Peguero

A los fines de justificar la descripción del índice objeto del tema de investigación, en la primera parte hablamos sobre calidad del consumidor o usuario como demandantes, y la competencia de los tribunales ordinarios para conocer sobre sus derechos. Sobre esta cuestión, establecimos una serie de definiciones y conceptualizaciones que sirven como parámetros para regir el desarrollo de cada uno de los temas que han sido planteados posteriormente a dichos conceptos. En ese sentido sentamos las bases de la calidad jurídica del consumidor o usuario para poder actuar en los tribunales ante una eventual violación a sus derechos.

4. Con respecto a lo establecido en la referida ley sobre las organizaciones de consumidores o usuarios y el rol de las mismas frente a lo que son las responsabilidades del sector público y privado, los derechos del consumidor o usuario se trataron de forma individual. Igualmente señalamos la dificultad que se presenta para el reclamo de sus derechos, dada la poca cultura y la falta de educación institucional para el fortalecimiento de los mismos. En este mismo esquema se impone de manera obligatoria establecer la cuestión que presentan los defensores de los derechos del consumidor o usuario, frente a la negativa de quienes representan los intereses de los proveedores al establecer el criterio de la falta de potestad sancionadora de Pro Consumidor con respecto a las faltas cometidas, si son o no, puramente cuestiones aplicadas al derecho administrativo. Siendo el parámetro a establecer entre una y otra cuestión, que en efecto Pro Consumidor sí tiene la potestad sancionadora, como se demostró.

5. La razón de la inclusión sobre el tema de las Directrices de las Naciones Unidas, fue en repuesta a los altos niveles de exposición a través del comercio electrónico dada la relación de interés en las Directrices como base fundamental de los Derechos Humanos para el consumidor o usuarios. Bajo el entendido de que en un futuro será muy difícil lograr algún tipo de acuerdo o convenio internacional o regional, sobre comercio electrónico sin

La Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, en el Ordenamiento Jurídico de la República Dominicana, a partir de la Ley No. 358-05
Manuel Alfredo Rivera Peguero

apelar a través de la Organización de las Naciones Unidas (ONU) para la creación de algún tipo de legislación regional con respecto a las compras y contrataciones a distancias. Además de ser base fundamental para lo que son los derechos del consumidor o usuario, las Directrices de las Naciones Unidas, tienen un carácter de aplicación internacional. Por lo que, visto el esquema de las aperturas de nuevos mercados en el orden internacional, los consumidores o usuarios han quedado sometidos al libre comercio de los mercados con la debida protección y regulación por parte de los Estados signatarios de las Directrices antes mencionadas. Cuestión esta, que impone necesariamente establecer el Sistema Dominicano para la Calidad y su aplicación a través de la Ley No.166-12. Por lo que adicionalmente a la ley antes señalada, la libre competencia que se lleva a cabo en el mercado global, ha obligado a la inclusión del estudio de la Ley No. 42-08.

6. En cuanto al alcance de la segunda parte, realizamos un análisis a los artículos de mayores controversias que integran la Ley No. 358-05, que se conocen como derechos fundamentales del consumidor o usuario, la protección a la vida, la salud y la seguridad física en el uso y consumo, como, la regulación de los productos y servicios y la adulteración y expiración de los mismos. Otra cuestión de relevancia es el título que se le ha dado a la presente tesis “La Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, en el Ordenamiento Jurídico de la República Dominicana, a partir de la Ley No. 358-05”, en razón del análisis a los artículos donde se concentra la misma, por ser la parte más vulnerable para los intereses del consumidor o usuario dada su relación de carácter obligatorio con los proveedores. Entre uno y otro de los artículos analizados, y dado el interés social que representan por tratarse de una condición donde el consumidor o usuario se hace cómplice por omisión y víctima a la vez de la conculcación de sus derechos al adherirse a un contrato unilateral que solamente representa beneficio para una de las partes, llámese esa parte proveedor, y llámese ese contrato unilateral o de adhesión.

La Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, en el Ordenamiento Jurídico de la República Dominicana, a partir de la Ley No. 358-05
Manuel Alfredo Rivera Peguero

Aunque no tiene un carácter sancionador, no menos importante deja de ser el tema de la educación por parte de Pro Consumidor a través de programas tendentes a fortalecer la capacidad normativa y reguladora sobre el acceso a la información que deben de tener todos los consumidores o usuarios con relación a los bienes y servicios que adquieren del o de los proveedores, bajo el entendido que no será el proveedor o los proveedores quienes eduquen a quien es fuente de su razón de subsistencia. Otra cuestión y que es base fundamental para los intereses económicos del consumidor o usuario, lo es el aspecto de la publicidad visual para dar a conocer el producto, con el objetivo de captar la atención del consumidor o usuario a través de los distintos mecanismos persuasivos que el proveedor les presenta, y poder engañar en todo o en parte, a través de las ofertas que dan pero sin nada que regalar, y los especiales y remates con fecha de vencidas pero sin vencimiento para el día de las ventas.

7. Visto el análisis teórico sobre los derechos del consumidor o usuario, se impone la parte procesal que va desde la intervención del ente regulador (Pro Consumidor) a través de un proceso conciliatorio que la ley así ha establecido, y que a la vez le da competencia para aplicación de la misma, hasta el aspecto de la responsabilidad civil y penal a la que están sujetos los proveedores frente al consumidor o usuario.

Ahora bien, es nuestro criterio y recomendación el establecer normas con la que los consumidores o usuarios naturales o jurídicos al momento de las tomas de sus decisiones también puedan acceder a las informaciones de los proveedores de bienes y servicios, como igualmente lo hacen los proveedores al momento de realizar ventas a créditos a los consumidores o usuarios a través de los llamados “ Reportes de Créditos o Buro de Créditos”, ya que efectivamente los derechos del consumidor o usuario se fundamentan en el principio de la solidaridad social como repuesta a un mecanismo donde el Estado debe de

La Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, en el Ordenamiento Jurídico de la República Dominicana, a partir de la Ley No. 358-05
Manuel Alfredo Rivera Peguero

convertirse en el protector del bienestar de los intereses económicos del consumidor o usuario.

Se ha observado que del análisis a la Ley No.358-05, una de las variables que más perturban la relación comercial de los consumidores o usuarios del mercado global de la República Dominicana, lo es la cadena de distribución al momento de establecer su responsabilidad, cuando se ofertan bienes o servicios por una remuneración que se traduce en intereses económicos, intereses éstos, que perjudican a los consumidores o usuarios, del sector privado o sector público. Siendo el sector público los primeros en violar los derechos del consumidor o usuario por el monopolio existentes y los niveles de complicidad, dada la falta de regulación por parte de Pro Consumidor, donde por vía de consecuencia, por ser éste un derecho público, pasa a ser administrativo por destino.

La cuestión es, que recomendamos para una modificación de la presente ley, que por un asunto propiamente estructural, y aunque ya esté contemplado en otra ley, es que se modifiquen los artículos 19 y 41, en lo que respecta a la figura de DIGENOR, para que en lo adelante se lea INDOCAL.

Nuestra recomendación para la inclusión de un nuevo artículo en la Ley No. 358-05, más que aumentar su difusión, pasaría a fortalecer el espíritu de la protección judicial a los intereses económicos de los consumidores o usuarios, sobre el derecho que tienen para retrotraer un contrato celebrado, sin ningún tipo de sanción y por cualquier razón que no tiene que ser expresada ante los productores o proveedores. Derechos éstos, que se encuentra limitado en relación con el plazo y los medios de pago permitidos para su ejercicio, pues de no ser así, aplicaría para cualquier tipo de contratos y en cualquier momento posterior a su celebración. Por lo cual, teniendo en cuenta el principio de seguridad jurídica que protege “los ideales de determinación, estabilidad y previsibilidad

del derecho” (Ávila, 2012, p. 33), se originó como una garantía para los consumidores que tienen este derecho, ya que, de no ser así, nos encontraríamos ante una norma generadora de inseguridad jurídica y, por lo tanto, debe ser modificada dentro del ordenamiento jurídico. Como marco referencial para la base legal de esta figura jurídica, la misma se encuentra consagrada en el artículo 1659 del Código Civil dominicano, al expresar: “La facultad de retracto o retroventa, es un pacto por el cual se reserva el vendedor el derecho de volver a tomar la cosa vendida, mediante la restitución del precio principal y el reembolso de que se habla en el artículo 1673”.

8. Por su lado, la Ley No. 358-05, señala de modo muy ambiguo una interpretación voluntaria favorable a los proveedores. Tal es el caso de las ventas indirectas o a domicilio contenidas en el artículo 62, literal d), donde se le permite al proveedor lo siguiente: “Permitir al consumidor hacer reclamaciones, devoluciones o cambios por medios similares a los utilizados para la venta. En estos casos el proveedor establecerá claramente el plazo para cualquier reclamación y los costos que se deriven de la reclamación estarán a cargo del proveedor”. Para el caso de las ventas directas, la ley nuestra no ofrece beneficios ni garantías a favor de los consumidores o usuarios de bienes y servicios, sino que lo deja a la voluntad del proveedor, lo que nos obliga a entender que las garantías a los derechos del consumidor o usuario, reposan en este aspecto en manos de un tercero que quizás ni interés tiene en satisfacer dicha garantía, cuando el consumidor o usuario se retracta o arrepiente de la compra que realizó, bien sea, por el “síndrome del comprador compulsivo”, porque fue inducido o persuadido por el proveedor, porque fue objeto de una publicidad engañosa, o simplemente por un cambio de opinión con respecto al producto, la cual, cuando es concedida es otorgada a través de una nota de crédito y no con la real y efectiva devolución del dinero por el medio en que se realizó. Situación la antes mencionada, que no ocurre con los proveedores extranjeros radicados en nuestro país (tiendas por cadenas o franquicias), quienes proveen una mayor garantía en políticas de devolución de mercancías dado el

La Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, en el Ordenamiento Jurídico de
la República Dominicana, a partir de la Ley No. 358-05
Manuel Alfredo Rivera Peguero

respecto por los derechos de los consumidores o usuarios en el orden internacional, sin vacilar en devolver completamente el dinero producto de la venta, si es lo que el consumidor desea.

De lo antes dicho, más que un razonamiento válido, es un derecho que tienen los consumidores o usuarios dentro de lo que es la protección a los intereses económicos como derechos fundamentales, para recomendar la inclusión de un artículo que diga “DERECHO DE RETRACTACIÓN POR COMPRA” para que se lea de la siguiente manera: “Los consumidores o usuarios podrán retractarse de cualquier compra que realicen tanto en el mercado físico como en el virtual, y los proveedores estarán obligados a la devolución del dinero en la misma forma en que fue pagado, con la sola presentación del bien o servicio adquirido, siempre que los mismos se encuentren en buen estado y envoltura o paquete original. A estos fines los consumidores o usuarios estarán condicionados ante los proveedores a retractarse dentro un plazo no mayor de treinta (30) días a partir de efectuada la compra, para que le sean devueltos sus dineros e impuestos pagados, de no hacerlo dentro del plazo indicado, los consumidores o usuarios solo podrán recibir el valor del precio sin el pago de los impuestos”.

9. A nuestro juicio, se impone oportuna una modificación al artículo 36 de la Ley No. 358-05, la cual enuncia que: “El proveedor estará obligado, asimismo, a la adopción de medidas oportunas y al acatamiento de las medidas dispuestas por las autoridades competentes para eliminar o reducir el peligro, incluyendo el retiro o suspensión de los productos o servicios afectados, así como su sustitución o reparación, según sea el caso”. De donde se desprende la oportunidad que se da al proveedor para conciliar un aspecto de orden público como lo es la seguridad para la salud y el bienestar del consumidor o usuario al establecer “de las medidas dispuestas por las autoridades competentes para eliminar o reducir el peligro”, por lo que “reducir el riesgo” es una opción para que lo que está mal

La Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, en el Ordenamiento Jurídico de la República Dominicana, a partir de la Ley No. 358-05
Manuel Alfredo Rivera Peguero

pueda continuar mal, e igualmente para estos casos el peligro no debe de reducirse, debe de eliminarse. Argumentos los nuestros, que son de derecho para el consumidor o usuario sea protegido dada su condición de persona física, por lo que recomendamos que el presente artículo en lo adelante se lea de la siguiente manera: “El proveedor estará obligado, asimismo, a la adopción de medidas oportunas y al acatamiento de las medidas dispuestas por las autoridades competentes para eliminar de forma inmediata el peligro, con el retiro y la suspensión de los productos o servicios afectados, así como su sustitución o reparación, según sea el caso”.

Lo que pretendemos con este análisis sin olvidar que es un tema jurisdiccional, es poner a disposición de los consumidores o usuarios, el hecho de que se planteen las primeras dudas sobre la determinación de sus derechos cuando la propia Ley No. 358-05, en su artículo 102 le confiere la facultad de demandar en responsabilidad civil a “Los productores, importadores, distribuidores, comerciantes, proveedores y todas las personas que intervienen en la producción y la comercialización de bienes y servicios, serán responsables solidariamente conforme al derecho civil, de las indemnizaciones que se deriven de las lesiones o pérdidas producidas por la tecnología, por instrucciones inadecuadas, insuficientes o incompletas relativas a la utilización de dichos productos o servicios. Párrafo I: Todo daño a la persona o a su patrimonio que resulte del vicio, defecto, insuficiencia o instrucciones inadecuadas, insuficientes o incompletas relativas al uso del producto o de la prestación del servicio, cuya responsabilidad objetiva sea atribuible al proveedor, obligará al mismo a una reparación adecuada, suficiente y oportuna. Dicha responsabilidad es solidaria entre todos los miembros de la cadena de comercialización. Párrafo II: La reparación de daños y perjuicios comprende, en forma concurrente o separada, la reposición del producto o servicio, reparación gratuita de daños derivados de la reparación principal, reducción del precio, restitución de los valores-costos por los daños

La Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, en el Ordenamiento Jurídico de la República Dominicana, a partir de la Ley No. 358-05
Manuel Alfredo Rivera Peguero

derivados del consumo o uso del producto o servicio, devolución de los valores pagados e indemnización”.

10. Una problemática latente que hemos podido observar entre las leyes que dan carácter supletorio a la Ley No. 358-05, que aún posterior, es la Ley No. 544-14 sobre Derecho Internacional Privado de la República Dominicana, de fecha 15 de octubre del año 2014, a propósito de los contratos a distancias y la elección del domicilio, para el caso de una relación comercial existente por concepto de ventas de servicios turísticos, dado el carácter vinculante de las contrataciones internacionales y del derecho aplicable. Por lo que al observar lo establecido en el artículo 53 de la Constitución de la República Dominicana que expresa: “Toda persona tiene derecho a disponer de bienes y servicios de calidad” y los artículos 4, 8 y 9, de la Ley No. 544-14, los mismos dan carácter a la internacionalización de los derechos del consumidor o usuario en las relaciones comerciales entre estados. Visto esto así, a modo de ejemplo haremos alusión al caso de un turista que por destino pasa a ser un consumidor internacional por obligación, a estos fines citaremos el caso de un turista brasileño (donde la defensa del consumidor de Brasil depende del ministerio de justicia), que ha iniciado una campaña jurídica donde ha presentado ante el Tribunal de la Haya, para que los visitantes extranjeros sean protegidos por las leyes locales sobre los derechos del consumidor o usuario del país donde se encuentren. En ese orden, Brasil ha firmado con china un convenio, el cual es aprobado también en el Mercosur, en relación a los servicios turísticos que como usuarios demandan los ciudadanos cuando compran un paquete turístico y son estafados o engañados en incumplimiento de lo ofertado, la política a seguir para estos casos, es que se dirijan a su consulado y apoderen a alguien que los pueda representar, y así, aunque ellos se marchen a su país de origen el proceso puede continuar. Constituyéndose este ejemplo en una impetración de empoderamiento por la exigencia de los derechos que salvaguardan la protección de los consumidores o usuarios, del cual no se escapa la República Dominicana.

La Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, en el Ordenamiento Jurídico de la República Dominicana, a partir de la Ley No. 358-05
Manuel Alfredo Rivera Peguero

A propósito de lo dicho en el párrafo anterior, soy de opinión que el literal a) correspondiente al artículo 127 de la Ley 358-05, debería de ser modificado dado que el mismo establece la “Universalidad: Comprende a todos los consumidores, usuarios y proveedores que habitan en la República Dominicana, sin distinción alguna”; por lo que una vez señalado el perfil de “universalidad” que presenta dicho artículo, éste se contradice y presenta de manera excluyente a los consumidores o usuarios que no habiten en la República Dominicana, al expresar el término “que habiten” no incluye a consumidores y usuario que se encuentren de manera transitoria en la República Dominicana, aunque el referido texto trata de recoger en la parte infine a todos los consumidores o usuarios sin importar su nacionalidad, raza, religión, sexo, edad o país de procedencia a través del término “sin distinción alguna”. Por lo que más que establecer “que habitan en la República Dominicana”; entendemos que los derechos del consumidor o usuario han sido principios asumidos por la República Dominicana, como un Estado social de derecho donde los consumidores o usuarios como ciudadanos del mundo globalizado no pueden estar a la merced de las distorsiones y la voracidad del mercado, dada su condición de ser humano.

Y muestra de lo dicho, es el artículo 74 de la Ley No. 358-05, en su párrafo único donde la Unión Europea ha sido tomada como marco de referencia al expresar “El principio precautorio es un principio general que fue asumido por la Unión Europea para reglamentar el uso de los alimentos genéticamente modificados y que el país debe asumir para proteger a sus ciudadanos”. En tal sentido se debe de reformar para que en lo adelante se lea de la siguiente manera “Universalidad: Comprende a todos los consumidores, usuarios y proveedores que se encuentren en la República Dominicana, sin distinción alguna”.

11- Sobre la figura del Procurador Fiscal del Consumidor o Usuario, soy de criterio, que debe de estar incluido en la ley por mandato expreso del legislador, y no así, como una figura de préstamo por el favor del Procurador General de la República, dado que la propia

La Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, en el Ordenamiento Jurídico de la República Dominicana, a partir de la Ley No. 358-05
Manuel Alfredo Rivera Peguero

ley le ha otorgado competencia a Pro Consumidor como ente regulador, pero con el auxilio del Ministerio Público.

En tal sentido, a los fines de referenciar esas facultades que le han sido atribuidas a Pro Consumidor, entre otras que la ley le otorga, citamos el artículo 117 que trata sobre el inicio del procedimiento administrativo al establecer que “La Dirección Ejecutiva de Pro Consumidor será la entidad competente para iniciar, de oficio o a denuncia de parte, la investigación por infracciones a la presente ley y/o disposiciones dictadas en o para su ejecución”; Es decir, que Pro Consumidor sin la necesidad ni existencia del procurador, puede iniciar de oficio, y luego de judicializada la acción, para el caso de Pro consumidor, el tribunal competente es el juzgados de paz, donde el fiscalizador adscrito a dicho juzgados en su función de ministerio público lleva conjuntamente la acción con Pro Consumidor, y realiza todas las diligencias pertinentes. Por lo que solo con observar el contenido sobre la potestad sancionadora que tiene Pro Consumidor en la presente ley, la cual se encuentra conferida tácitamente en los artículos: 5- 23- 27- 28- 31, literal J- 42- 43- 44- 51- 56- 103- 104- 105- 107- 117, se desprende, que Pro Consumidor tiene las mismas funciones que le serian conferidas a la figura del procurador, obligando ese criterio a realizar una modificación total a la Ley No. 358-05.

12. Se impone una modificación a la Ley No. 358-05, una vez hemos observado en el análisis de la presente ley, la existencia de ciertas contradicciones que imponen el incumplimiento por parte del proveedor hacia la misma, por un lado el legislador ha instituido en el artículo 33 literal c) como un mandato, que el idioma español será el idioma a utilizarse para informar a los consumidores o usuarios sobre el contenido de los bienes y servicios al expresar el referido artículo lo siguiente: “Recibir de los proveedores por cualquier medio de mensaje de datos, Internet, servicios de mensajería, promoción o cualquier otro medio análogo; una información veraz, clara, oportuna, suficiente,

La Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, en el Ordenamiento Jurídico de la República Dominicana, a partir de la Ley No. 358-05
Manuel Alfredo Rivera Peguero

verificable y escrita en idioma español sobre los bienes y servicios ofrecidos en el mercado, así como también sobre sus precios, características, funcionamiento, calidad, origen, naturaleza, peso, especificaciones en orden de mayor contenido de sus ingredientes y componentes que permita a los consumidores elegir conforme a sus deseos y necesidades, así como también cualquier riesgo que eventualmente pudieren presentar”; por lo que la ley ordena que deben de estar “verificable y escrita en idioma español sobre los bienes y servicios”. Y por otro lado de manera difusa la propia ley establece en los artículos: 12- 34 párrafo II- 38- 41- 49- 68- 83, el termino de que “deberán llevar por lo menos en español”, refiriéndose a las informaciones que deben de tener los bienes o servicios sobre sus características en el etiquetado. De manera específica el artículo 41, ya que es la Dirección General de Aduanas, quien de manera estratégica por mandato Constitucional controla todas las importaciones (entradas de bienes) al mercado de la República Dominicana, y de estos no ingresar con las especificaciones y características en otro idioma distinto al que conoce el consumidor o usuario dominicano, se estaría protegiendo al mismo porque al momento de éste adquirir un bien o servicio dentro del mercado dominicano, no está obligado a conocer el idioma del país de origen del producto, por lo que se pone en riesgo la vida del consumir al usar un bien del cual no tiene la capacidad de leer sus instrucciones características y atributos, dado el idioma con el cual fue importado al mercado de la República Dominicana.

A esos fines recomendamos modificar los artículos antes citados, ya que el español es el idioma oficial de la República Dominicana, razón por la que la Ley No. 358-05, a través del artículo 33 literal c) indica que, a estos fines, debe de ser clara y correcta la interpretación y coherencia de la misma. Por lo que la modificación recomendada es, para que los artículos 12- 34, párrafo II- 38- 41- 49- 68- 83, en lo adelante en vez de decir “por lo menos en español”, tendrán que leerse de la siguiente manera: “deberán estar escritas en idioma español bajo pena de sanción (...)”.

La Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, en el Ordenamiento Jurídico de la República Dominicana, a partir de la Ley No. 358-05
Manuel Alfredo Rivera Peguero

13. Visto el artículo 118 de la Ley No. 358-05, se impone recomendar su modificación, en virtud de que el mismo viola el debido proceso de ley, al establecer que “De las pruebas. Durante la fase del procedimiento de producción y conocimiento de las pruebas y el fondo, la Dirección Ejecutiva de Pro Consumidor, podrá pedir de oficio los informes y actas, recabar las pruebas y efectuar las investigaciones que considere pertinentes para obtener por cualquier medio prueba e indicio que le permitan edificarse respecto del caso en cuestión”. Siendo esto un absurdo jurídico, toda vez que durante la etapa de producción de pruebas, las mismas son leídas a los fines de ser incorporadas o no al proceso, por lo que, para el caso de que Pro Consumidor desee “pedir de oficio los informes y actas, recabar las pruebas y efectuar las investigaciones que considere pertinentes” deberá de hacerlo en la etapa de instrucción, ya que estaría violentando la tutela judicial y efectiva del imputado, a menos que durante el curso de la audiencia surjan circunstancias nuevas que requieran esclarecimiento.

En razón de que no puede conocerse otra cuestión que no sea esta, ya que la etapa para solicitar “de oficio los informes y actas, recabar las pruebas y efectuar las investigaciones”, precluye (ha sido concluida y debatida), inmediatamente se pasa a la etapa del conocimiento de las argumentaciones de fondo.

En ese sentido recomendamos que el artículo 118 en lo adelante se lea: “Sobre las pruebas. Del fondo. Durante la fase del procedimiento de producción y conocimiento de las pruebas, la Dirección Ejecutiva de Pro Consumidor, podrá pedir de oficio informes y actas, recabar las pruebas conforme a lo establecido, y efectuar las investigaciones pertinentes que le permitan edificarse respecto del caso en cuestión”.

En ese mismo orden, consideramos la modificación del párrafo segundo parte infine del artículo en cuestión, el cual expresa “A tal efecto podrá citar a las partes, oír testimonios, trasladarse o hacer visitas al lugar de los hechos, citar testigos, recibir

La Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, en el Ordenamiento Jurídico de la República Dominicana, a partir de la Ley No. 358-05
Manuel Alfredo Rivera Peguero

declaraciones, realizar careos, así como llevar a cabo audiencias con la participación de los denunciados, presuntos agraviados, presuntos responsables, testigos y peritos. Si cualquiera de las personas anteriormente citadas se mostrara renuente a comparecer, la Dirección Ejecutiva de Pro Consumidor podrá hacer uso del auxilio de la fuerza pública, el cual será concedido sin más trámite”. Donde la misma expresa que Pro Consumidor podrá conducir (apresar) a cualquier persona requerida que se negase a comparecer: “Si cualquiera de las personas anteriormente citadas se mostrara renuente a comparecer, la Dirección Ejecutiva de Pro Consumidor podrá hacer uso del auxilio de la fuerza pública, el cual será concedido sin más trámite”.

Por lo que el Código Procesal Penal de la República Dominicana, establece que solo pueden ser conducidas las personas atrapadas en flagrante delito o por orden judicial, caso que no es al que se refiere el párrafo en cuestión. Por lo que nuestra recomendación es para que en lo adelante se lea: “A tal efecto podrá citar a las partes, oír testimonios, trasladarse o hacer visitas al lugar de los hechos, citar testigos, recibir declaraciones, realizar careos, así como llevar a cabo audiencias con la participación de los denunciados, presuntos agraviados, presuntos responsables, testigos y peritos. Si cualquiera de las personas anteriormente citadas se mostrara renuente a comparecer, la Dirección Ejecutiva de Pro Consumidor, previa autorización judicial podrá hacer uso del auxilio de la fuerza pública, el cual será concedido sin más trámite”. Modificaciones estas que se hacen necesarias, ya que el Código Procesal Penal de la República Dominicana, tiene prelación sobre las leyes.

14. Otra modificación a nuestro entender, es al artículo 119 de la Ley 358-05, el cual expresa “La Dirección Ejecutiva de Pro Consumidor podrá tener acceso a los libros y demás documentos profesionales o comerciales relacionados con la provisión de productos o prestación de servicios, hacer copias o extractos de los mismos, pedir a las dependencias del presunto o presuntos responsables las explicaciones verbales correspondientes, acceder

La Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, en el Ordenamiento Jurídico de
la República Dominicana, a partir de la Ley No. 358-05
Manuel Alfredo Rivera Peguero

incluso por allanamiento, a los locales, terrenos y medios de transporte del o los denunciados. En este último caso la autorización de la Dirección Ejecutiva de Pro Consumidor deberá ser motivada por el riesgo razonable de que las pruebas pueden ser destruidas, ocultadas o distraídas. Para ello contará con el auxilio de la fuerza pública, la que será concedida sin más trámite”. Del cual extraemos lo que a continuación se indica: “acceder incluso por allanamiento, a los locales, terrenos y medios de transporte del o los denunciados”; constituyendo la acción del allanamiento en éste caso, una falta procesal y violación a la tutela judicial efectiva y de los derechos del imputado, cuando tal acción traspasa los límites de lo que establece la Constitución de la República Dominicana, en lo concerniente a los derechos de la propiedad privada.

No solo es proteger los derechos del consumidor o usuario, para poder protegerlos también se le deben de brindar las garantías procesales a los proveedores de bienes y servicios. En tal sentido recomendamos que el presente artículo 119, debe en lo adelante decir: “La Dirección Ejecutiva de Pro Consumidor podrá tener acceso a los libros y demás documentos profesionales o comerciales relacionados con la provisión de productos o prestación de servicios, hacer copias o extractos de los mismos, pedir a las dependencias del presunto o presuntos responsables las explicaciones verbales correspondientes, acceder incluso por allanamiento, a los locales, terrenos y medios de transporte del o los denunciados. En este último caso la autorización de la Dirección Ejecutiva de Pro Consumidor deberá ser motivada por el riesgo razonable de que las pruebas pueden ser destruidas, ocultadas o distraídas. Para ello contará con una autorización judicial, previo auxilio de la fuerza pública que será concedida sin más trámite”.

15. Se impone mencionar, que a propósito de las medidas de urgencia que Pro Consumidor pudiese ejecutar como lo es, entre otras, para el caso de los allanamientos de apremio según el caso que lo amerite conforme a lo establecido en el artículo 119 de la

La Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, en el Ordenamiento Jurídico de la República Dominicana, a partir de la Ley No. 358-05
Manuel Alfredo Rivera Peguero

referida ley, también como otros organismos estatales acuden ante el juez de la instrucción para los casos jurisdiccionales, del mismo modo Pro Consumidor en virtud de la Ley No. 358-05, que otorga competencia ante los juzgados de paz, podrá hacerse de cualquier orden judicial según el caso, por parte del juez de paz, el cual está habilitado en virtud de la Resolución No. 295-05 de la Suprema Corte de Justicia de la República Dominicana, en fecha seis (6) del mes de abril del año dos mil cinco (2005).

Otro aspecto fallido es, el de los reclamos por Internet, ya que abren la duda entre el arbitraje y justicia ordinaria, en razón a las renunciaciones obvias que hacen los consumidores o usuarios sobre sus derechos en lo que respecta las garantías que les otorga la propia ley, al no proponer una solución de controversias sobre el verdadero problema de los contratos de adhesión, dando aquiescencia para que esa mala práctica se fortalezca en perjuicio de los consumidores o usuarios. Aun así, los tribunales nacionales deberán de otorgar por principio, que el Derecho más favorable siempre será interpretado a favor del consumidor o usuario, como de igual forma también deberán interpretar los procesos de reclamación, seleccionando el más conveniente al consumidor con respecto al proveedor.

16. Dentro de las modificaciones recomendadas se hace necesario la inclusión del artículo 121, en su párrafo I el cual expresa: “La Dirección Ejecutiva de Pro Consumidor podrá dar a conocer la información confidencial en caso de requerirse durante un procedimiento de orden judicial con la finalidad de garantizar la protección del derecho de defensa”. Siendo la motivación para lo expuesto, una denuncia que hiciera Pro Consumidor entre los meses de julio y agosto del año 2012, sobre el contenido tóxico para la salud que representaba el consumo de los embutidos dominicanos, específicamente el caso de los salamis y el queso, dado que muchos fabricantes estaban operando sin ningún control sanitario ni fitosanitario. A todo esto, Pro Consumidor nunca menciona los nombres de los fabricantes que estaban incurriendo en esa violación. Siendo la referida denuncia de índole

La Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, en el Ordenamiento Jurídico de la República Dominicana, a partir de la Ley No. 358-05
Manuel Alfredo Rivera Peguero

general, ya que no se especificó la marca ni el fabricante que incurría en dicha violación, a los fines de poder proteger la salud de los consumidores con el rechazo a esas marcas sin necesidad de afectar todo el mercado. Estando doblegado Pro Consumidor a no mencionar dichas marcas bajo el argumento de que la Ley No. 358-05, no le permitía revelar la marca ni empresa que incurría en dicha violación sanitaria. Siendo esto absurdo ya que dicha actuación atentó contra la salud de los consumidores de dichos productos, e igualmente afecto a los fabricantes del referido producto que se acogen al cumplimiento de las normas y controles de calidad.

En tal virtud recomendamos la modificación del artículo 121, párrafo I, para que en lo adelante diga: “La Dirección Ejecutiva de Pro Consumidor podrá dar a conocer la información confidencial de las marcas de los productos o de los fabricantes que incurran en prácticas ilegales y atentatorias contra la salud de los consumidores o usuarios, o en caso de requerirse durante un procedimiento de orden judicial con la finalidad de garantizar la protección del derecho de defensa”.

17. Sobre la regulación propuesta a futuro en el consumo online, es más que imaginable el crecimiento que llevan las mismas, por lo que precisan de una regulación que dote de seguridad jurídica a los consumidores o usuarios, ya que se hace imprescindible como consecuencia de la cantidad de número de cuentas de correos electrónicos que surgen diariamente, y que van a concluir en el tradicional desequilibrio de las posiciones del proveedor del servicio y la necesidad el usuario. Fomentado como consecuencia el posible fraude de la relación online, en razón de que hoy día se evidencia el avance de la tecnología y el impacto cultural en los consumidores o usuarios en razón de la materia, destacando cada vez más, la modalidad de solicitar hasta el servicio delivery (por WhatsApp) desde el lugar donde se encuentre el consumidor o usuario y el domicilio del proveedor.

La Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, en el Ordenamiento Jurídico de la República Dominicana, a partir de la Ley No. 358-05
Manuel Alfredo Rivera Peguero

Sobre el análisis de aplicación de la ley para las compras por Internet en la República Dominicana, las Leyes No.53-07 Contra Crímenes y Delitos de Alta Tecnología; Ley No. 126-02 sobre el Comercio Electrónico, Documentos y Firmas Digitales; y la Ley No. 310-14, que Regula el Envío de Correos Electrónicos Comerciales no Solicitados (SPAM). Estas vienen a suplir el fortalecimiento de la Ley No. 358-05, en modo alguno hemos separado la Ley No. 358-05, a lo que es hoy en día el consumidor o usuario y el proveedor virtual en el mercado del Internet. Siendo la misma Ley No.358-05, tanto de aplicación para el mercado físico como para el mercado virtual, razones por la que se realizaron definiciones y conceptualizaciones de los componentes básicos que conforman la estructura para un mercado virtual, como lo es la computadora, el Internet y el correo electrónico, conceptos fundamentales para la realización de los temas analizados.

En cuanto al comercio por Internet en la República Dominicana, se hace necesario que antes de establecer nuevas normas, hay que educar a los consumidores o usuarios en el uso de las herramientas existentes, ya que las mismas son aplicables al mercado electrónico dominicano en lo referente a las compras y ventas virtuales. A esos fines Pro Consumidor a través de su Consejo dicto la Resolución D.E. No. 113-2017, de fecha 22 de febrero de 2017, que “Crea comisión de medios Web. Consejo Directivo del Instituto Nacional de Protección de los Derechos del Consumidor (Pro Consumidor)”. Argumentos lo antes dicho, que sustentan que el consumidor o usuario virtual es el mismo consumidor o usuario físico, pero en espacios diferentes, dada las características del bien o servicio que se busque. Siendo el espíritu y alcance de la Ley No. 358-05, tanto para ser aplicable a las compras y ventas del mercado físico, como a las del mercado virtual, en base al artículo 33 como figura fundamental en su literal c. Donde el mercado físico como el virtual, convergen desde el punto de vista jurídico, ya que es la propia Ley No.358-05 que establece que, aunque se hable de dos mercados, el ámbito de aplicación para la República Dominicana será regido por dicha ley.

La Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, en el Ordenamiento Jurídico de la República Dominicana, a partir de la Ley No. 358-05
Manuel Alfredo Rivera Peguero

A estos fines fue necesario el análisis de la Ley No. 126-02, sobre el Comercio Electrónico, Documentos y Firmas Digitales. Dado su carácter de supletoriedad por considerar que los correos electrónicos son medios de pruebas judiciales para el consumidor o usuario hacer uso de ellos ante un procedimiento legal por la violación a sus derechos. Al preguntarnos si existe un domicilio para los consumidores o usuarios del Internet, y si éstos tienen calidad para reclamar a los proveedores, se desprende la propia ley que sí, tienen calidad, y que el domicilio será el lugar físico para el mercado físico, y el correo electrónico lo será para el mercado virtual. De igual manera, ha sido analizada la aplicación de la Ley No. 310, que Regula el Envío de Correos Electrónicos Comerciales no Solicitados (SPAM). Frente a la violación de la intimidad del consumidor o usuario a través del envío de correos no deseados conocidos como SPAM, y la regulación de estos para la aplicación de la Ley No. 358-05, en defensa a los intereses del consumidor o usuario como partes de las nuevas herramientas en el ejercicio de sus derechos.

18. Por último, se desprende de la tesis realizada que real y efectivamente los derechos del consumidor o usuario se fundamentan en el principio de la solidaridad social, como repuesta a un mecanismo donde el Estado debe de protector de dichos intereses económicos. Por lo que siendo el avance de la tecnología de la información una herramienta a la que aún no se le ha contabilizado su alcance, de igual manera deben los jueces en materia de consumo, velar por el fiel cumplimiento a la Ley No. 358-05, con un paso delante de lo que hoy se presenta, y esto así, porque implícitamente los derechos humanos son derechos fundamentales del consumidor o usuario, razones más que suficientes para que la Constitución de la República Dominicana, en su reforma del año 2010, le haya otorgado rango constitucional.

En conclusión, de lo que hemos tratado es de un análisis jurisdiccional a la Ley No. 358-05, de Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, donde se deja al

La Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, en el Ordenamiento Jurídico de
la República Dominicana, a partir de la Ley No. 358-05
Manuel Alfredo Rivera Peguero

desnudo las contradicciones y deficiencias de la misma, y al mismo tiempo, se presentan los síntomas de fortalecimiento para un mercado global cada vez más complejo y avanzado técnicamente a través del comercio electrónico. Representando grandes retos al consumidor o usuario a través del Internet, y los desafíos de los fabricantes y proveedores de bienes y servicios que solo buscan la acumulación de capitales, avanzando cada vez más rápido y dejando rezagado a los organismos estatales llamados a regular dicha relación comercial. A estos fines, entendemos que el fortalecimiento de la Ley No.358-05, es evidente ante la necesidad y el avance de las relaciones comerciales vía el internet; donde por demás se necesitan crear convenios internacionales que garanticen mayores controles al comercio electrónico, el cual camina hacia el desplazamiento del tradicional mercado físico de bienes y servicios.

ANEXOS

Anexo 1:

El presente estudio⁸⁷³ se efectuó en el centro comercial Multicentro La Sirena, que aunque es una tienda por departamento, nos circunscribimos a una de las áreas más importantes para nuestro estudio, como lo es, el supermercado de bienes de consumos. El cual hemos seleccionado como el universo para la presente investigación, donde tomaremos una muestra representativa de consumidores o usuarios, dado que éste mercado es un medio que oferta productos tangibles de consumo humano.

En tal sentido, se procedió a la realización de un estudio socioeconómico de consumo, tomando como grupo objeto de investigación, consumidores masivos con las siguientes características:

FICHA TÉCNICA:

Fecha – 27 de marzo del 2013.

Universo – 200 consumidores o usuarios.

Muestra representativa del 15% – 30 consumidores o usuarios a ser preguntados.

Margen de error – mas 3% o menos 3%.

Tipo de encuesta – pregunta personal.

Número de preguntas – tres (3).

Clase social – media.

Sexo - femenino y masculino.

⁸⁷³ Encuesta realizada por estudiantes de la Facultad de Derecho de la Universidad del Caribe, el día 27 de marzo (miércoles Santo) del año 2013, en el centro comercial Multicentro La Sirena. Santo Domingo, Distrito Nacional.

La Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, en el Ordenamiento Jurídico de la República Dominicana, a partir de la Ley No. 358-05
Manuel Alfredo Rivera Peguero

Edad – entre veinte (20) y sesenta (60) años.

PREGUNTA NO.1- ¿SABE USTED SI EXISTE UNA LEY PARA LA PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR O USUARIO?

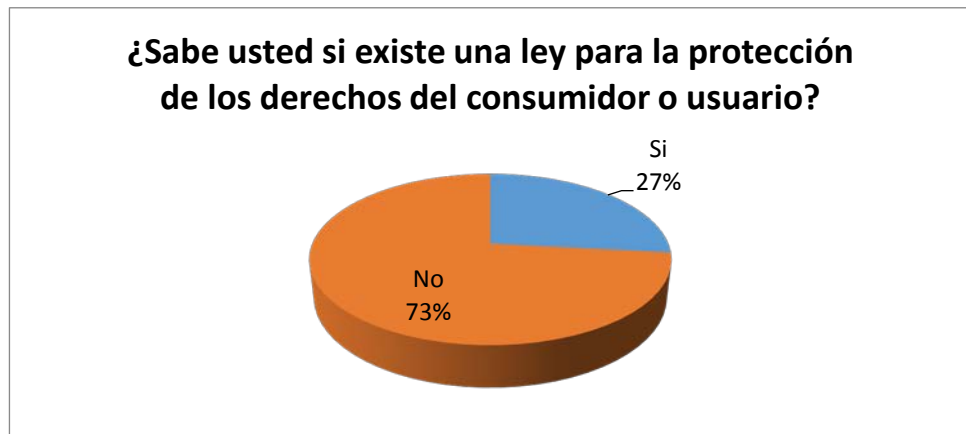
Conclusión sobre la pregunta realizada a los 30 consumidores o usuarios entrevistados:

(22) respondieron no conocer la existencia de una ley que les proteja.

(8) respondieron que si existe dicha ley.

Análisis sobre la pregunta realizada: Es notoria la falta de empoderamiento por parte de los consumidores o usuarios, así como también la ausencia de programas de educación por parte de Pro Consumidor, cuando a traves de sus repuestas, establecen el alto nivel de desconocimiento que poseen sobre el marco regulatorio y sobre los derechos que le confiere la Ley No. 358-05, Ley General de Protección de los Derechos al Consumidor o Usuario. Cuando solo el (27%) dice reconocer que existe una ley para la protección de sus derechos. Estas respuestas, sumadas a la falta de cultura de reclamo para la protección de los derechos de los consumidores o usuarios de la República Dominicana, viabilizan más, que los proveedores y representantes de marcas o de bienes y servicios importados, puedan continuar violando burdamente los intereses económicos y la salud de los consumidores o usuarios dentro de un mercado global en la República Dominicana.

Representación gráfica de la repuesta a la pregunta número 1.



PREGUNTA NO.2- ¿HA ESCUCHADO HABLAR SOBRE PRO CONSUMIDOR?

Conclusión sobre la pregunta realizada a los 30 consumidores o usuarios entrevistados:

(11) respondieron que si han escuchado hablar sobre la existencia de Pro Consumidor.

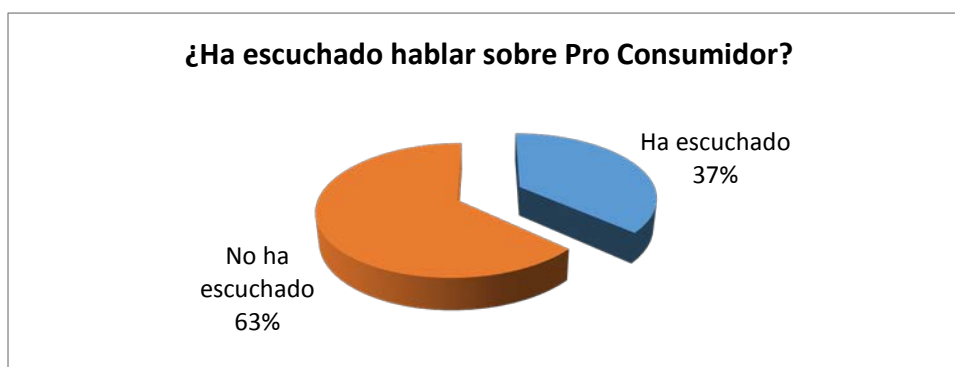
(19) respondieron que no han escuchado hablar sobre la existencia de Pro Consumidor.

Análisis sobre la pregunta realizada: Con la salvedad de que entre los (11) hay (3) que no relacionan a Pro Consumidor con la existencia de una ley. Una vez más, a través de la encuesta de referencia se comprueba que el consumidor o usuario dominicano carece de información y educación con respecto a sus derechos. Al ser preguntados sobre la existencia de Pro Consumidor, solo el (37%) ha dicho conocerlo, no porque se han visto en la necesidad de reclamar uno que otro derecho, sino más bien, porque a través de los medios de comunicación se han enterado de una que otra noticia de interés público. Con la

La Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, en el Ordenamiento Jurídico de la República Dominicana, a partir de la Ley No. 358-05
Manuel Alfredo Rivera Peguero

agravante que se desprende del análisis y estudio realizado, donde los encuestados reflejan que Pro Consumidor es una institución del gobierno para temas que le interesen al gobierno, pero no así porque los entrevistados entiendan que ha sido una institución creada por ley para la defensa de sus derechos. Donde consumidores o usuarios pueden de manera personal reclamar o exponer sus quejas con respecto a las violaciones de sus derechos por parte de los proveedores de bienes y servicios del mercado dominicano.

Representación gráfica de la repuesta a la pregunta número 2.



PREGUNTA NO.3- ¿SABE USTED QUIEN DEFIENDE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR O USUARIO EN LA REPÚBLICA DOMINICANA?

Conclusión sobre la pregunta realizada a los 30 consumidores o usuarios entrevistados:

(1) respondió, uno mismo.

(9) respondieron, una señora⁸⁷⁴.

⁸⁷⁴ Refiriéndose a la Directora Ejecutiva de Pro Consumidor, a la fecha en que fue realizada la encuesta de referencia.

La Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, en el Ordenamiento Jurídico de la República Dominicana, a partir de la Ley No. 358-05
Manuel Alfredo Rivera Peguero

(2) respondieron, nadie.

(4) respondieron una mujer⁸⁷⁵.

(11) respondieron Pro Consumidor.

(2) respondieron, El Gobierno de la Mañana⁸⁷⁶.

(1) respondió, unas de las organizaciones de lucha en defensa de los consumidores.

Análisis sobre la pregunta realizada:

Esta ha sido la pregunta clave para el desarrollo de la presente investigación, tal parecería que era la pregunta esperada para hacer la radiografía de un paciente que está enfermo, pero que no sabe decirle al médico donde es el dolor. Para la construcción de la presente investigación ha sido muy importante leer las notas que al margen de las preguntas realizadas respondieron los entrevistados, notas estas que, aunque no se traducen como repuestas a las preguntas realizadas, no dejan de tener un valor científico, dado que no siempre escuchamos lo que esperamos. Siendo así las cosas, el autor de la presente investigación es de opinión que los resultados de la encuesta de referencia reflejan la falta de educación e información que los consumidores o usuarios deben de recibir por parte del Instituto Nacional de Protección de los Derechos del Consumidor “Pro Consumidor”, como lo establece la propia Ley No.358-05.

En términos porcentuales llama poderosamente la atención que aunque el (37%) dijo conocer a Pro Consumidor, un (30%) dijo conocer una señora, que sumado con el (13%) que dijo conocer una mujer, nos da como resultado que un (43%) conoce más a la

⁸⁷⁵ Refiriéndose a la Directora Ejecutiva de Pro Consumidor, a la fecha en que fue realizada la encuesta de referencia.

⁸⁷⁶ Z101, programa radial matutino que se transmite en frecuencia modulada, en el dial 101.3, de lunes a viernes.

La Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, en el Ordenamiento Jurídico de la República Dominicana, a partir de la Ley No. 358-05
Manuel Alfredo Rivera Peguero

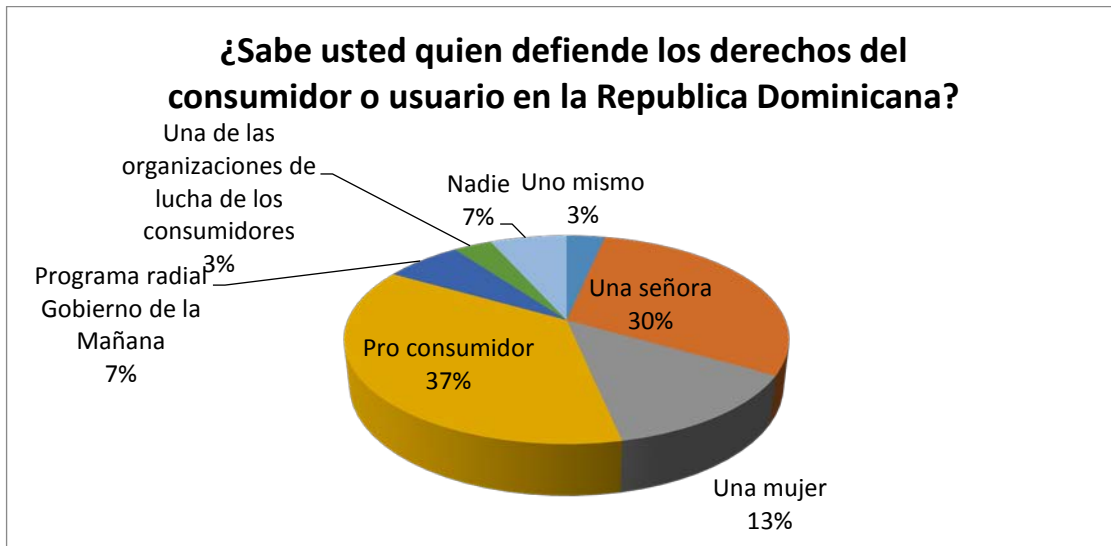
directora⁸⁷⁷ de Pro Consumidor que a la propia institución. Por otro lado, el (7%) que dijo nadie, lo que hace es reflejar la impotencia que tienen para el ejercicio de sus derechos producto de la falta de cultura para el reclamo de sus derechos. Un (3%) expuso que uno mismo, lo que da a entender que es el grupo con capacidad de empoderamiento para el ejercicio de sus derechos a partir de la Ley No.358-05. En ese mismo orden un (3%) dijo una de las organizaciones de lucha en defensa de los consumidores, reflejando con esta respuesta que conoce sobre el tema y el rol que deben de jugar las organizaciones para la defensa de sus derechos. Ahora bien, lo que ha sido motivo de sorpresa es que un (7%) haya expresado que el programa radial⁸⁷⁸, es quien defiende los derechos del consumidor o usuario en la República Dominicana. Estableciendo un parámetro entre la institución del gobierno llamada a defender los derechos del consumidor, y un ejercicio de periodismo ciudadano que se ejerce a través del referido programa.

⁸⁷⁷ Refiriéndose a la Directora Ejecutiva de Pro Consumidor, a la fecha en que fue realizada la encuesta de referencia.

⁸⁷⁸ Z101, programa radial matutino que se transmite en frecuencia modulada, en el dial 101.3, de lunes a viernes.

La Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, en el Ordenamiento Jurídico de la República Dominicana, a partir de la Ley No. 358-05
Manuel Alfredo Rivera Peguero

Representación gráfica de la repuesta a la pregunta número 3.



La Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, en el Ordenamiento Jurídico de la República Dominicana, a partir de la Ley No. 358-05
Manuel Alfredo Rivera Peguero

Anexo 2:

La metodología llevada, se realiza sobre una investigación consultiva de las posibles bibliografías o apuntes que puedan existir sobre el presente tema objeto de análisis, en las bibliotecas y facultades de derechos de las universidades más reconocidas de la República Dominicana, como lo son:

- 1- Universidad Autónoma de Santo Domingo (UASD).
- 2- Universidad APEC (UNAPEC).
- 3- Universidad Dominicana O&M (O&M).
- 4- Universidad Tecnológica de Santiago (UTESA).
- 5- Pontificia Universidad Católica Madre y Maestra (PUCMM)
- 6- Universidad Católica de Santo Domingo (UCSD).

Para un total de seis (6) universidades, en tal sentido y ante lo antes expuesto, tenemos como resultado de la investigación realizada lo siguiente:

Universidades. (siglas)	Existencia del tema investigado sobre el consumidor o usuario desde el punto de vista jurídico.	Existencia de temas relacionados.	Faculta investigadora del tema.	Nombre o título de la investigación. Comentarios.
UASD	No existen	Existen	Facultad de Ciencias Económicas.	Existe el tema del consumidor o usuario, solo como figura

La Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, en el Ordenamiento Jurídico de
la República Dominicana, a partir de la Ley No. 358-05
Manuel Alfredo Rivera Peguero

				conceptual.
UNAPEC	No existen	Existen	Facultad de Ciencias Económicas.	Existe el tema del consumidor o usuario, solo como figura conceptual.
O&M	Existen	No existen	Facultad Ciencias Jurídicas.	Trabajos monográficos. ⁸⁷⁹
UTESA	Existen	No existen	Facultad Ciencias Jurídicas.	Trabajos Monográficos. ⁸⁸⁰
PUCMM	Existen	No existen	Facultad	Trabajos

⁸⁷⁹ Los Derechos del Consumidor en la República Dominicana en Virtud de la Ley No.358-05- correspondiente al año 2007, T-005342. Santo Domingo, D.N., año 2007. sustentado por Feliz Turbi, Midoris.

⁸⁸⁰ Análisis Crítico sobre la Ley No.358-05 Sobre Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario- Der.14601, abril 2011, sustentado por Almonte V., María Isabel.

Análisis de la Cláusula Abusiva o Limitativa de responsabilidad, Tratamiento de la Ley No.358-05, Sobre Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario- Der.14597, abril 2011, sustentado por Corniel Then, Rufina.

Situación Jurídica de los Usuarios de Servicios Financieros en la República Dominicana a la Luz del Reglamento de Protección de la Ley No.358-05- Der.13852, agosto 2010, sustentado por Toribio Careta, Raúl.

Importancia de la Responsabilidad Civil a la Luz de la Ley No.358-05, Sobre Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario- Der.13755, abril 2010, sustentado por Rosario, Miguel Adrián.

La Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, en el Ordenamiento Jurídico de la República Dominicana, a partir de la Ley No. 358-05
Manuel Alfredo Rivera Peguero

			Ciencias Jurídicas.	Monográficos. ⁸⁸¹
UCSD	No existen	Existen	Facultad de Ciencias Económicas.	Existe el tema del consumidor o usuario, solo como figura

⁸⁸¹ Derechos de los Usuarios de los Servicios Financieros, Dentro de los Contratos de Adhesión- MDM 11-005, Santo Domingo, 2011, Alonzo Rodríguez, Massiel Ivette.

Protección al Derecho del Consumidor Desde la Perspectiva del Derecho Marcario- Der.10-065, Santo Domingo, 2010, Cedeño Quezada, José Antonio.

El Sistema de Obligación de Garantía de los Bienes de Consumo en la República Dominicana, una Visión General de la Ley General de Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario- MDM 07-007, Santiago de los Caballeros, 2007, Hernández, José Stanly.

Derecho de Información del Consumidor-MDO 08-001Ej.2, Santo Domingo, 2008, Jorge Ruiz, Juana Esther.

Estudio Comparativo del Derecho del Consumidor en Varias Legislaciones, y Situación Actual en la República Dominicana- Der. 95-005, Santo Domingo, 1995, Mena, Elizabeth.

Responsabilidad Civil del Comerciante en el Marco de la Ley de la Ley de Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario No.358-05- Santo Domingo, 2007, Michelle Morales, Carolina.

Registro de los Contratos de Adhesión de Acuerdo con la Ley de Pro Consumidor para la Preservación de los Derechos del Consumidor- Santo Domingo, 2011, Reyes Martínez, Katherine del Carmen.

Seguridad del Pago Electrónico a través del Internet desde la Perspectiva de los Derechos del Consumidor en la Legislación Dominicana- Santo Domingo, 2009, Richardson Feliz, Jonnathan Alexander.

Análisis Comparado de los Recursos Colectivos Propuestos por el Derecho del Consumidor y su Posible Implementación en la República Dominicana- Santo Domingo, 2010, Ripoll Minguez, Aida Paola.

Noción del Consumidor en la República Dominicana y Francia, a la Luz del Derecho Comparado- Santo Domingo, 2007, Taveras Jiménez, Bileiny.

El Nuevo Régimen Legal para las Clausulas de Responsabilidad Civil en los Contratos de Adhesión a la Luz de la Ley 358-05 de Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario-, Santo Domingo, 2007, Velázquez Ramos, Guiraldis.

La Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, en el Ordenamiento Jurídico de
la República Dominicana, a partir de la Ley No. 358-05
Manuel Alfredo Rivera Peguero

				conceptual.
--	--	--	--	-------------

La Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, en el Ordenamiento Jurídico de la República Dominicana, a partir de la Ley No. 358-05
Manuel Alfredo Rivera Peguero

Anexo 3:

A los fines de poseer una estadística correcta sobre las demandas que pudiesen existir con motivos de las controversias entre consumidores o usuarios y proveedores, en virtud de las disposiciones contenidas en la Ley No. 358-05, hemos realizado un levantamiento físico en la base de datos de la Presidencia de la Cámara Civil y Comercial del Juzgados de Primera Instancia del Distrito Nacional, Santo Domingo, República Dominicana. Arrojando como resultados, que solo existen entre las distintas Salas del referido tribunal, cinco (5) acciones directas dentro del marco jurídico de la Ley No. 358-05, las cuales, han sido incoadas por consumidores o usuarios en contra de proveedores. Aunque puedan existir otras demandas como sentencias relacionadas con los consumidores, las mismas no son dentro del marco jurídico de la Ley No. 358-05, sino más bien, acciones directas por daños y perjuicios desde la óptica del ciudadano. Siendo imposible partir de una falsa premisa, ya que la presente investigación se delimito a las demandas amparadas exclusivamente bajo la Ley No. 358-05, en razón de que la plataforma de datos⁸⁸² del referido tribunal.

Por otra parte, siendo el Tribunal Contencioso y Administrativo una jurisdicción competente para estatuir sobre los conflictos administrativos que pudiesen surgir entre Pro Consumidor como entidad Estatal descentralizada, y los proveedores de bienes y servicios, procedimos a investigar sobre las medidas cautelares de multas impuestas contra proveedores, los recursos contenciosos y las acciones de amparo existentes en esa jurisdicción. Obteniendo como repuesta, que existen sesenta y un (61) casos⁸⁸³.

⁸⁸² Fuente directa, Secretaria de la Presidencia de la Cámara Civil y Comercial del Juzgados de Primera Instancia de Santo Domingo, Distrito Nacional, 2013.

⁸⁸³ Comunicación CJ-E No. 184-2014, de fecha 18 de marzo del 2014, pág. 2, Instituto Nacional de Protección de los Derechos del Consumidor.

La Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, en el Ordenamiento Jurídico de la República Dominicana, a partir de la Ley No. 358-05
Manuel Alfredo Rivera Peguero

Visto lo anteriormente, se impone reflexionar lo siguiente: PRIMERO, que no se explica por qué existe un número mínimo de apoderamiento ante los tribunales ordinarios, cuando con frecuencia son violados de manera burda los derechos del consumidor o usuario. SEGUNDO, es el hecho de que en ocasiones se lleva a cabo una campaña mediática agresiva, pero no educativa, contra algunos productos, destacándose más el espíritu de posicionar a las autoridades de Pro Consumidor, que al mismo Pro Consumidor, como órgano regulador. Y esto así, porque luego de creada la Ley No. 358-05, en fecha 9 de septiembre del 2005, hasta la fecha del 18 de marzo del 2013, Pro Consumidor, sólo ha sometido⁸⁸⁴veintinueve (29) demandas civiles, y una (1) penal. Por oposición a quince (15) demandas⁸⁸⁵ civiles que proveedores han interpuesto contra Pro Consumidor.

Como fuentes y referencias para el estudio y desarrollo del presente tema, nos abocaremos al análisis, experiencias, entrevistas y todas las fuentes de consulta existentes, pero muy especialmente apelaremos al uso de la metodología teórico doctrinal, en razón de que vamos a analizar la aplicación de la Ley No.358-05, contentiva a General de Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, reglamentos de aplicación, decretos y resoluciones que regulen la protección de los derechos del consumidor en la República Dominicana. Razón entre otras, que nos motivan a que la presente tesis doctoral, sirva como un aporte jurídico a la literatura de los derechos del consumidor o usuario en la Republica Dominicana.

Corresponde ahora poner de manifiesto la problemática actual, aplicada a la metodología de la investigación de campo, a los fines de medir el comportamiento de los

⁸⁸⁴ Comunicación CJ-E No. 184-2014, de fecha 18 de marzo del 2014, pág. 1, Instituto Nacional de Protección de los Derechos del Consumidor.

⁸⁸⁵ Comunicación CJ-E No. 184-2014, de fecha 18 de marzo del 2014, pág. 2, Instituto Nacional de Protección de los Derechos del Consumidor.

La Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, en el Ordenamiento Jurídico de la República Dominicana, a partir de la Ley No. 358-05
Manuel Alfredo Rivera Peguero

consumidores o usuarios de frente a la Ley No.358-05, contentiva a General de Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario. Mediante una investigación sustentada en la hipótesis de referencia en torno a la realidad de un proceso metodológico que presenta la información recopilada y orientada hacia las razones y los niveles de conocimiento o desconocimiento, que poseen los consumidores o usuarios de bienes y servicios ante la Ley No. 358-05, por intermedio del Instituto Nacional de Protección de los Derechos del Consumidor “Pro Consumidor”.

La fundamentación teórica del presente trabajo, se basa en una descripción a la Ley No.358-05, con definiciones, atribuciones y competencias de los consumidores o usuarios, sus características y el rol de las organizaciones, visto desde un análisis a la Ley No.358-05, contentiva a General de Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario. Así como también, una referencia sobre el marco jurídico y el ordenamiento de las leyes supletorias.

Delimitando la presente investigación al ámbito territorial de la República Dominicana, tomando este espacio, en razón de ser la jurisdicción de desempeño del proponente en el presente estudio. En un tiempo que data desde el año 2005, fecha de promulgación de la Ley No.358-05, contentiva a General de Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, al año 2015.

La Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, en el Ordenamiento Jurídico de la República Dominicana, a partir de la Ley No. 358-05
Manuel Alfredo Rivera Peguero

BIBLIOGRAFÍA

Acedo, A., La noción de consumidor y su tratamiento en el derecho comunitario, estatal y autonómico. Breve referencia al concepto de consumidor en el Derecho extremeño, en Anuario de la Facultad de Derecho, Universidad de Extremadura, V. 18/2000, p. 313.

Alberto Jaquez, Jatnna Margarita, “Análisis de la Ley No. 358-05, Sobre Protección de los Derechos del Consumidor y de los Usuarios en la Republica Dominicana”, Universidad Católica de Santo Domingo, República Dominicana, Santo Domingo, Distrito Nacional, mayo 2016, página 12.

Almonte V., María Isabel, “Análisis Crítico sobre la Ley No.358-05 Sobre Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario”, Universidad Tecnológica de Santiago (UTESA), Der.14601, abril 2011.

Almonte, Merielin. Periódico Digital Acento. Editora Acento, SAS, 14 de marzo de 2013. Véase en <https://acento.com.do/2013/opinion/208400-la-proteccion-de-los-derechos-del-consumidor-en-republica-dominicana/>

Alonzo Rodríguez, Massiel Ivette, “Derechos de los Usuarios de los Servicios Financieros, Dentro de los Contratos de Adhesión”, PUCMM, MDM 11-005, Santo Domingo, 2011, páginas 3-70.

Andújar Persinal, Carlos, Meditaciones de Cultura Laberinto de la Dominicanidad, primera edición, Editora Búho, S.R.L. Santo Domingo, República Dominicana, 2012.

Barinas Erick, “Los Derechos Fundamentales”, consultado el 30 de junio del 2016. Véase en: <http://almomento.net/los-derechos-fundamentales/>

La Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, en el Ordenamiento Jurídico de la República Dominicana, a partir de la Ley No. 358-05
Manuel Alfredo Rivera Peguero

Barinas Ubiñas, Désirée. Responsabilidad Civil de los Prestadores de Servicio de Internet (ISP) dentro del Marco Legal Dominicano desde una Perspectiva de Derecho Comparado. Congreso Responsabilidad Civil Retos y Tendencias Actuales, Santo Domingo, República Dominicana, 12 y 13 de octubre del 2017, pág. 1-10. Verificado en fecha 4 de noviembre del 2017. Véase en <https://sites.google.com/enj.org/congresoresponsabilidadcivil/p%C3%A1gina-principal>

Batista Tatis, Yvelia “Fundamentos del Contrato de Compra y Venta de Consumo”, Consejo y Pro Consumidor, (2011), Santo Domingo, República Dominicana.

Bermejo, J., Aspectos jurídicos de la protección del consumidor, en Revista de Administración Pública, N° 87, septiembre-diciembre 1978, p. 259; citado por Acedo Penco, A., Óp. cit., p. 312.

Beekman, G., “Introducción a la Informática, Primera Edición. Editora Pearson Educación. México, 2009, pág. 259.

Bilbao Ubillos, Javier, (Universidad del País vasco), modulo 3.2 “Dimensiones económicas y políticas de la Globalización: las nuevas relaciones Mercado-Estado” Programa de Doctorado: Sociedad Democrática, Estado y Derecho.

Calais-Auloy, J., Droit de la consommation, núm. 12, Dalloz.

Calle Casusol, Jean Paul, “Responsabilidad Civil por Publicidad Falsa o Engañosa”, Ara Editores, Peru, pág. 133.

Carbonnier, Jean, Flexible droit, 3ª ed., 1976, p. 229.

La Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, en el Ordenamiento Jurídico de
la República Dominicana, a partir de la Ley No. 358-05
Manuel Alfredo Rivera Peguero

Castells, Manuel, “La galaxia Internet – Reflexiones sobre Internet”, empresa y sociedad, Barcelona (Plaza & Janés), 2001.

Cedeño Quezada, José Antonio, “Protección al Derecho del Consumidor Desde la Perspectiva del Derecho Marcario”, PUCMM, DER 10-065, Santo Domingo, 2010. pág. Introdutora.

Cordero Quinzacara, Eduardo, “Concepto y Naturaleza de las Sanciones Administrativas en la Doctrina y Jurisprudencia Chilena”, Revista de derecho (Coquimbo). Véase en: http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-97532013000100004

Corniel Then, Rufina, “Análisis de la Cláusula Abusiva o Limitativa de responsabilidad, Tratamiento de la Ley No.358-05, Sobre Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario”, Der.14597, UTESA, Santo Domingo, D.N., abril 2011, página 50.

Couard Julien. “Responsabilidad y derecho del consumo”, La responsabilidad por los daños causados por productos defectuosos. Aspectos de derecho francés. Congreso Responsabilidad Civil Retos y Tendencias Actuales, Santo Domingo, República Dominicana, 12 y 13 de octubre del 2017, págs. 1-12. Verificado en fecha 4 de noviembre del 2017. Véase en <https://sites.google.com/enj.org/congresoresponsabilidadcivil/p%C3%A1gina-principal>

Cuesta Alfonsina. “Las Tics como herramienta en la defensa de los derechos de los Consumidores: experiencia Latinoamericana”, II Congreso de Organizaciones de Consumidores, 3 y 4 de agosto 2012, Hotel La Hamaca, Boca Chica, Republica Dominicana.

La Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, en el Ordenamiento Jurídico de la República Dominicana, a partir de la Ley No. 358-05
Manuel Alfredo Rivera Peguero

De Jesús Santos, Abrahán Francisco, “La Prueba Ilícita en la Era Digital, Enfoque Histórico del Sistema Procesal Penal Dominicano”, Santo Domingo, República Dominicana, 2015, págs. 28-486.

De Los Santos, Federico, fórum del consumidor, Universidad APEC, 26 de agosto del 2015.

De los Santos, Natanael, “Potestad sancionadora del ente regulador de protección al consumidor”, impresión Amigo del Hogar, Santo Domingo, República Dominicana, abril 2013, págs. 39-101.

De Pablos Ramírez, Juan Carlos. Un Concepto Sociológico (y Comprensivo) de Consumo. Estudio sobre Consumo, España: Universidad de la Rioja, p. 35. Consultar en http://www.consumoinc.es/Publicac/EC/2003/EC65/Ec65_02.pdf

Díez, Emilia, “Derecho Civil argentino. Publicidad y daños ocasionados por productos alimenticios. Responsabilidad subjetiva y objetiva. Resarcimiento”. Véase en: <https://html.rincondelvago.com/defensa-del-consumidor.html>

Dodge, M.; Kitchin, R., (2000). Mapping Ciberespace. Routledge. London. Ver en: [https://scholar.google.com.do/scholar?q=Dodge,+M.+Kitchin,+R.+\(2000\).+Mapping+Cyber+space.+Routledge.+London.&hl=es&as_sdt=0&as_vis=1&oi=scholart&sa=X&ved=0ahUKEwi4hciu85vWAhUENiYKHXwYD-QQgQMIJTAA](https://scholar.google.com.do/scholar?q=Dodge,+M.+Kitchin,+R.+(2000).+Mapping+Cyber+space.+Routledge.+London.&hl=es&as_sdt=0&as_vis=1&oi=scholart&sa=X&ved=0ahUKEwi4hciu85vWAhUENiYKHXwYD-QQgQMIJTAA)

Durand Carrión, Julio, “El derecho del consumidor como disciplina jurídica autónoma”, Pontificia Universidad Católica del Perú, escuela de graduados, Lima, septiembre 2014. Véase en: <http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/123456789/5382>

La Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, en el Ordenamiento Jurídico de la República Dominicana, a partir de la Ley No. 358-05
Manuel Alfredo Rivera Peguero

Fernández Teruelo, Javier G., “Responsabilidad Civil de los Proveedores de Servicios de Internet (ISPs) Experiencia española. Legislación y jurisprudencia. Congreso Responsabilidad Civil Retos y Tendencias Actuales, Santo Domingo, República Dominicana, 12 y 13 de octubre del 2017, pág. 1-7. Verificado en fecha 4 de noviembre del 2017. Véase en

<https://sites.google.com/enj.org/congresoresponsabilidadcivil/p%C3%A1gina-principal>
Fernández Valiñas, Ricardo, “Fundamentos de Mercadotecnia”, Thomson, 2002, págs. 33-164.

Feliz Turbi, Midoris, “Los Derechos del Consumidor en la República Dominicana en Virtud de la Ley No.358-05”, Universidad O&M, T-005342. Santo Domingo, D.N., año 2007, página 3.

Furnish Dale, Beck, “El arbitraje de Controversias Comerciales en el Derecho de los Estados Unidos: Un Foro Idóneo para el Comercio Internacional, págs. 225-230. <http://biblio.juridicas.unam.mx/libros/2/966/13.pdf>

Garrido, Víctor, “Correo electrónico, acceso de internet”, (2014), disponible en: <http://definicion.de/correo-electronico/>

Garsonnet y Cezar-Bru, Traite, I, pág. 363.

Goldschmidt, Roberto, “Protección al consumidor”, Primeras Jornadas Nacionales de Derecho Comparado. Caracas. 1978. Maracaibo. 1979. pp. 357-383.

González Pérez, j., El derecho a la tutela jurisdiccional, 3era edición, Civitas, Madrid, 2001, pág. 57.

La Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, en el Ordenamiento Jurídico de la República Dominicana, a partir de la Ley No. 358-05
Manuel Alfredo Rivera Peguero

Guerreo, Juan Manuel, “La Administración Pública en el Nuevo Régimen Constitucional”, Revista de Administración Pública, Volumen 5, Ministerio de Administración Pública, República Dominicana, agosto 2011, pág. 144-146.

Hernández Rodríguez, “Venta por internet, acceso de internet”, (2013), disponible en: <http://www.monografias.com/trabajos93/mercadotecnia-internet/mercadotecnia-internet.shtml>

Hernández, José Stanly, “El Sistema de Obligación de Garantía de los Bienes de Consumo en la República Dominicana, una Visión General de la Ley General de Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario”, PUCMM, MDS 07-007, Santiago de los Caballeros, 2007, pág. 43.

Ibarretxe, Juan José, Lehendakari, País Vasco. “Construyendo la paz y la Justicia para una Convivencia Cultural Comunicativa”. VI Congreso Internacional Derecho, Filosofía, Economía, Sociología, Psicología, y Educación en un Mundo Global. IGLOBAL. 7 al 10 de noviembre del 2017. Santo Domingo, República Dominicana.

Jara, R., “Ámbito de aplicación de la ley chilena de protección al consumidor: inclusiones y exclusiones”, en Corral, H. (Ed.), Derecho del consumo y protección al consumidor, Ed. Univ. de los Andes, Santiago, 1999, p. 54.

Jorge Prats, Eduardo, “La Administración Pública en el Nuevo Régimen Constitucional”, Revista de Administración Pública, Volumen 5, Ministerio de Administración Pública, República Dominicana, agosto 2011, pág. 18.

La Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, en el Ordenamiento Jurídico de la República Dominicana, a partir de la Ley No. 358-05
Manuel Alfredo Rivera Peguero

Jorge Ruiz, Juana Esther, “Derecho de Información del Consumidor”, PUCMM, MDO 08-001 Ej.2, Santo Domingo, Distrito Nacional, 2008, pág. 63.

Juárez Torrejón, Ángel, “La protección contractual del consumidor por las faltas de conformidad de los productos”. Véase en: <http://www.marcialpons.es/libros/la-proteccion-contractual-del-consumidor-por-las-faltas-de-conformidad-de-los-productos/9788490863886/>

Kotler Philip, “Dirección de Marketing”, Edición del Milenio, Cámara Dionicio, Grande Ildfonso y Cruz Ignacio, Prentice Hall, 200, págs. 739-740.

Loudon Davit, y Della Bitta Albert, “Comportamiento del Consumidor Conceptos y Aplicaciones”, McGraw-Hill Interamericana de México, 1995, pág. 5-79

La Hoz, David, La Multa Administrativa. Periódico Listín Diario, Economía y Negocio. Santo Domingo, República Dominicana. 2012. pág. 5D.

Lebrón Saviñon, Mariano, “Historia de la Cultura Dominicana”, Tomo I. Editora Taller, C. por. A., Santo Domingo. República Dominicana, 1994. pág. 9.

Leiner, B.M., Cerf, V.G., Clark, D.D., Kahn, R.E., Kleinrock, L., Lynch, D.C., Postel, J., Roberts, L.G., Y Wolf, S., “A BriefHistory of the Internet”, versió3.32 (ultima revision 10.12.2003), en :<http://www.isoc.org/internet/history/brief.shtml>.

Luciano Joaquín. “El movimiento de consumidores en la República Dominicana”, II Congreso de Organizaciones de Consumidores, 3 y 4 de agosto 2012. Hotel La Hamaca Boca Chica, Republica Dominicana.

La Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, en el Ordenamiento Jurídico de la República Dominicana, a partir de la Ley No. 358-05
Manuel Alfredo Rivera Peguero

Madrid Martínez, Claudia, “Servicios, Turismo y la Protección del Consumidor: Una Mirada desde el Derecho Internacional Privado Interamericano”. Véase en: <https://societip.files.wordpress.com/2013/12/madrid-servicios-turismo-y-proteccion3b3n-del-consumidor-una-mirada.pdf>

Maestre, Javier A., Sánchez Almeida, Carlos, “La Ley de Internet: régimen jurídico de los servicios de la sociedad de la información y el comercio electrónico”, servidor, 2002.

Maguiña Pardo, “Estándar de consumidor” cit., p.35; citado por Calle Casusol, Jean Paul. Responsabilidad Civil por Publicidad Falsa o Engañosa. P. 133.

Manrique Celada, Manuel Art. Dig. “Redes sociales y Patología. La Anatomía Patológica en las redes sociales de internet”. Véase: https://www.seap.es/documents/228448/530967/03_Manrique.pdf

Martínez Cárdenas, Betty, “Problemas actuales del derecho del consumo en Colombia”, Editorial Universidad del Rosario, 2016, Bogotá, parte infine. Véase en: https://books.google.com.do/books?id=IKMyDwAAQBAJ&pg=PT66&lpg=PT66&dq=problemas+del+consumidor+con+productos+en+otro+idioma&source=bl&ots=KlwbE-N8Fs&sig=OCghPzkPa9vQnh7V91xyRkqgkrQ&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjanzvzpr_YAhXCOCYKHZOYBOUQ6AEIQDAH#v=onepage&q=problemas%20del%20consumidor%20con%20productos%20en%20otro%20idioma&f=false

Martínez Contreras, Pura Linet, Tesis de Grado “Integración de Las Tics En La Enseñanza Del Español Como Lengua Materna”, Universidad Alcalá de Henares, España, septiembre, 2008, pág. 2-23.

La Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, en el Ordenamiento Jurídico de la República Dominicana, a partir de la Ley No. 358-05
Manuel Alfredo Rivera Peguero

Martínez, Cristian. Apuntes y Reflexiones sobre la Responsabilidad Civil por Productos Defectuosos en República Dominicana. Congreso Responsabilidad Civil Retos y Tendencias Actuales, Santo Domingo, República Dominicana, 12 y 13 de octubre del 2017, págs. 1-18. Verificado en fecha 4 de noviembre del 2017. Véase en <https://sites.google.com/enj.org/congresoresponsabilidadcivil/p%C3%A1gina-principal>

McLuhan, Marshall “The Gutenberg Galaxy: The Making of Typographic Man (1962) y Understanding Media (1964). 1968, Guerra y paz en la Aldea Global.https://es.wikipedia.org/wiki/Aldea_global

Medina, Flavia / Laje, Rodrigo, “Contratos Internacionales: Aspectos Jurídicos Comercio Electrónico”. Véase en: http://www.librosdeturismo.com.ar/catalogo/31_derecho-del-turismo/461_contratos-internacionales-aspectos-juridicos-comercio-electronico

Mena, Elizabeth, “Estudio Comparativo del Derecho del Consumidor en Varias Legislaciones, y Situación Actual en la República Dominicana” PUCMM, DER 95-005, Santo Domingo, D.N., 1995, pág. 58.

Mélich Orsini, José, “Las particularidades del contrato con consumidores” En: Revista de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Políticas N°: 111. Universidad Central de Venezuela. Caracas. 1999. pp. 83-106.

Merejo, Andrés, “El ciberespacio de internet en República Dominicana”, editora Búho, Santo Domingo, República Dominicana, 2007.

La Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, en el Ordenamiento Jurídico de la República Dominicana, a partir de la Ley No. 358-05
Manuel Alfredo Rivera Peguero

Michelle Morales, Carolina, “Responsabilidad Civil del Comerciante en el Marco de la Ley de la Ley de Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario No.358-05- Santo Domingo, 2007.

Montero, Gregorio, “La Administración Pública en el Nuevo Régimen Constitucional”, Revista de Administración Pública, Volumen 5, Ministerio de Administración Pública, República Dominicana, agosto 2011, pág. 83.

Morel, Juan. Responsabilidad civil. Editorial Tiempo, S.A. Santo Domingo. 1989. pág. 14.

Moreta, Ángela, entrevista realizada en la sede central de Pro Consumidor, el día 25 de noviembre del año 2014, encargada de biblioteca educativa del Instituto Nacional de Protección de los Derechos del Consumidor (Pro Consumidor).

Ortuño Sánchez, Manuel Fco., “La cara oculta de alimentos y cosméticos”, Ediciones AIYANA, Pág. 7. Véase en <http://www.biomoon.net/aiyana>

Peralta Mariscal, Leopoldo, “Los danos punitivos, una nueva y efectiva herramienta de protección al consumidor”, 17 diciembre, 2014. Véase en: <https://hayderecho.com/2014/12/17/los-danos-punitivos-una-nueva-y-efectiva-herramienta-de-proteccion-al-consumidor/>

Pipaon Pulido, Jorge Guillermo, “Derechos De Los Consumidores Y Usuarios”, 2010. Véase en: <https://www.casadellibro.com/libro-derechos-de-los-consumidores-y-usuarios/9788498981131/1684523>

La Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, en el Ordenamiento Jurídico de la República Dominicana, a partir de la Ley No. 358-05
Manuel Alfredo Rivera Peguero

Portero Henares, Manuel, “La Protección Penal de los Intereses Económicos de los Consumidores”. Véase en: <http://www.iustel.com/editorial/?ficha=1&referencia=90114134>

Portero Henares, Manuel, “Protección Penal Del Consumidor”, Facultad de Derecho. Universidad de Castilla la Mancha. (2003). Véase en: <http://www.cienciaspenales.net/files/2016/10/2manuel-portero-proteccion-penal-del-consumidor.pdf>

Ramírez Montas, Luis Carlos, “Análisis de la Imagen del Instituto de Protección al Consumidor (Pro Consumidor)”, Universidad Católica de Santo Domingo, República Dominicana, diciembre 2013, pág. 6-56.

Ramírez Morillo, Belarminio, “Derecho Constitucional”, Editora Centenario, S.A. Santo Domingo, República Dominicana, 2010, pag.12.

Reyes Martínez, Katherine del Carmen, “Registro de los Contratos de Adhesión de Acuerdo con la Ley de Pro Consumidor para la Preservación de los Derechos del Consumidor- Santo Domingo, 2011.

Richardson Feliz, Jonnathan Alexander, “Seguridad del Pago Electrónico a través del Internet desde la Perspectiva de los Derechos del Consumidor en la Legislación Dominicana- Santo Domingo, 2009.

Rinessi, Antonio J. “Los derechos colectivos de los consumidores”, Academia Nacional de Derecho y Ciencias Sociales de Córdoba. Véase en <http://www.acaderc.org.ar/doctrina/articulos/los-derechos-colectivos-de-los-consumidores>

La Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, en el Ordenamiento Jurídico de la República Dominicana, a partir de la Ley No. 358-05
Manuel Alfredo Rivera Peguero

Ripoll Minguez, Aida Paola, “Análisis Comparado de los Recursos Colectivos Propuestos por el Derecho del Consumidor y su Posible Implementación en la República Dominicana-Santo Domingo, 2010.

Roca Santiago y Céspedes Eva, “La ley y las prácticas de protección al consumidor en Perú”, Gestión y política pública, vol.20 no.2 México ene. 2011. Véase en http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1405-10792011000200008

Rodríguez, M. (2012), El correo electrónico como prueba en los procedimientos judiciales, acceso de internet, disponible en: <http://www.consultingabogados.es/uso-correo-prueba-procedimientos-judiciales.asp>

Priouret, Roger, Prefacio al libro de Pons”, D., Consomme et tais-toi, 1972.

Ronda, Hauben, “From the ARPANET to the Internet”, (2001), consultado el 28 de mayo de 2009. Véase traducida al español [https://www.google.com.do/search?q=Ronda+Hauben+\(2001\).+From+the+ARPANET+to+the+Internet&oq=Ronda+Hauben+\(2001\).+From+the+ARPANET+to+the+Internet&aqs=chrome..69i57.5019j0j8&sourceid=chrome&ie=UTF8#q=Ronda+Hauben+\(2001\).+From+the+ARPANET+to+the+Internet&lr=lang_es-419&](https://www.google.com.do/search?q=Ronda+Hauben+(2001).+From+the+ARPANET+to+the+Internet&oq=Ronda+Hauben+(2001).+From+the+ARPANET+to+the+Internet&aqs=chrome..69i57.5019j0j8&sourceid=chrome&ie=UTF8#q=Ronda+Hauben+(2001).+From+the+ARPANET+to+the+Internet&lr=lang_es-419&)

Rosario, Miguel Adrián, “Importancia de la Responsabilidad Civil a la Luz de la Ley No.358-05, Sobre Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario”, Der.13755, UTESA, Santo Domingo, D.N., abril 2010, página 9.

Ruiz González, José Gabriel, “Las asociaciones de Las asociaciones de consumidores como consumidores como instrumentos de defensa de los instrumentos de defensa de los

La Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, en el Ordenamiento Jurídico de la República Dominicana, a partir de la Ley No. 358-05
Manuel Alfredo Rivera Peguero

consumidores y usuarios”, enero 2010, pág. 23. Véase en:
<http://www.um.es/aulasenor/saavedrafajardo/apuntes/doc/asociacionesconsumidores.pdf>

Sandhusen L., Richard, “Mercadotecnia”, Compañía Editorial Continental, primera edición, 2002, páginas 637-638.

Schilman, Gloria, “Prácticas ilegítimas en Publicidad”. Véase en:
http://fido.palermo.edu/servicios_dyc/publicacionesdc/vista/detalle_articulo.php?id_articulo=769&id_libro=121

Stanton William, Etzel Michael y Walker Bruc, “Fundamentos de Marketing”, Mc Graw Hill, 13ª. Edición, 2004, págs. 509-511.

Subhash C. Jain. Marketing Internacional, Thomson, Sexta edición, México, 2002, pág. 378.

Tamárez Bruno, Lissette. Los Daños Punitivos en el Ordenamiento Jurídico Dominicano, Congreso Responsabilidad Civil, Retos y Tendencias Actuales, Santo Domingo, República Dominicana, 12 y 13 de octubre del 2017, pág. 1-19. Verificado en fecha 4 de noviembre del 2017. Véase en
<https://sites.google.com/enj.org/congresoresponsabilidadcivil/p%C3%A1gina-principal>

Tavares Hijo F. “Elementos de Derecho Procesal Civil Dominicano”, Volumen I-II, Editorial Cachafú, 1964, pág. 181.

Taveras Jiménez, Bileiny, “Noción del Consumidor en la República Dominicana y Francia, a la Luz del Derecho Comparado- Santo Domingo, 2007.

La Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, en el Ordenamiento Jurídico de la República Dominicana, a partir de la Ley No. 358-05
Manuel Alfredo Rivera Peguero

Tejeda Ortiz, Dagoberto. Cultura Popular e Identidad Nacional, Tomo II, Ediciones MEGABYTES, S.A., Santo Domingo, 1998, pág. 123-124.

Thompson, Iván, “La Publicidad Engañosa”. Véase en: <https://www.promonegocios.net/publicidad/publicidad-enganosa.html>

Toribio Careta, Raúl, “Situación Jurídica de los Usuarios de Servicios Financieros en la República Dominicana a la Luz del Reglamento de Protección de la Ley No.358-05”, Der.13852, UTESA, Santo Domingo, D.N., agosto 2010, página 17.

Tornabene, María Inés “Internet para abogados. Nuevas Herramientas para un mejor desarrollo profesional”, Editorial Universidad, Buenos Aires, 1999, pág. 207.

Toudert, D.; Buzai, “Cibergeografía”, Universidad Autónoma de Baja California, Mexicali, (2004).

Tunc, André, "Ébauche du droit des contrats professionnels", Études effertes à Georges Ripert, París, t. II, pp. 136 y ss.; Wald, Arnoldo, Estudios e pareceres de derecho comercial, 2ª serie, 1979, p. 9.

Vargas, José Rafael, “La llegada del Internet a la Republica Dominicana”, mayo 25, 2010. Véase en: <http://www.indotel.gob.do/index.php/cgblog/1334/111/Los-15-anos-de-la-llegada-del-Internet-a-la-Republica-Dominicana>

Vargas Niello, José, II Congreso de Organizaciones de Consumidores 3 y 4 de agosto 2012, “Rol de las organizaciones de consumidores en la Sociedad”. Hotel La Hamaca Boca Chica.

La Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, en el Ordenamiento Jurídico de la República Dominicana, a partir de la Ley No. 358-05
Manuel Alfredo Rivera Peguero

Vásquez Perrotta, Manuel Ramón, Derecho de las Convergencias. Elementos de frontera en el Derecho Informático Civil Comercial. 1ra. Edición. Mayo 2005, págs. 87-113.

Vásquez Perrotta, Manuel Ramón, “Crímenes y Delitos de Computadora y Alta Tecnología de la era de los Convergencias”, Santo Domingo, págs. 384-393.

Velázquez Gardeta, Juan Manuel, “La Protección al Consumidor Online en el Derecho Internacional Privado Interamericano, Análisis sistemático de las propuestas presentadas para la CIDIP VII”, Donostia-San Sebastián, 2008, págs. 66-587.

Velázquez Ramos, Guiraldis, “El Nuevo Régimen Legal para las Clausulas de Responsabilidad Civil en los Contratos de Adhesión a la Luz de la Ley 358-05 de Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario-”, Santo Domingo, 2007.

Vidal, A., Contratación y consumo. El contrato de consumo en la Ley N° 19-496 sobre protección a los derechos de los consumidores, en Revista de Derecho, Universidad Católica de Valparaíso, t. XXI, 2000, p. 229-255.

Y. Bernard, J.C. Colli, y D. Lewandowski, Diccionario Económico y Financiero, Asociación para el Desarrollo de la Dirección, 3ra edición, pág. 931.

Zarpico Ramón, “Administración de Empresas”, quinta edición, Minerva Books LTD, pág. 9.

Zavala de González Matilde:” El daño colectivo, en Derecho de Daños-La Roca-Buenos Aires 2000,T.1- p.437.

La Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, en el Ordenamiento Jurídico de
la República Dominicana, a partir de la Ley No. 358-05
Manuel Alfredo Rivera Peguero

Bauman, Zygmunt, “Vida de Consumo”, Fondo de Cultura Económica, México, D.F.,
2007, pág. 159.

La Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, en el Ordenamiento Jurídico de
la República Dominicana, a partir de la Ley No. 358-05
Manuel Alfredo Rivera Peguero

NORMAS CITADAS

Constitución de la Republica Dominicana, proclamada el 26 de enero del año 2010.

Constitución de España.

Constitución Política de la República de Panamá.

Convenio de Ciber delincuencia de Budapest.

Código Civil de la República Dominicana.

Código de Procedimiento Civil de la República Dominicana.

Código Procesal Penal de la República Dominicana.

Código de Trabajo de la Republica Dominicana.

Código de Comercio de la República Dominicana. Modificado por la Ley No. 478-08,
Sobre Sociedades Comerciales y Empresas Individuales de Representación Limitada.

Ley 834, Sobre Procedimiento Civil, del 25 de julio del 1978, G.O., No. 9974.

Ley No. 310-04, que Regula el Envío de Correos Electrónicos Comerciales no solicitados
(SPAM).

Ley No. 821. De Organización Judicial.

La Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, en el Ordenamiento Jurídico de
la República Dominicana, a partir de la Ley No. 358-05
Manuel Alfredo Rivera Peguero

Ley No. 78-03, que aprueba el Estatuto del Ministerio Público.

Ley General para Defensa de los Consumidores y Usuarios (UE).

Ley No.53-07 Contra Crímenes y Delitos de Alta Tecnología.

Ley 5546, del 1 de junio de 1961, G.O. 8581, del 17 de junio de 1961.

Ley No. 288-05, Regula las Sociedades de Información Crediticia y de Protección al Titular de la Información.

Ley No. 126-02, Sobre Comercio Electrónico, Documentos y Firmas Digitales.

Ley General de Salud No.42-01.

Ley No.13, del 27 de abril de 1963, que crea la Dirección General de Control de Precios.

Ley No. 166-12, Sistema Dominicano para la Calidad (SIDOCAL).

Ley 42-08, General de Defensa a la Competencia, artículo No. 2.

Ley No. 64-00, Ley General sobre Medio Ambiente y Recursos Naturales.

Ley General de Electricidad No.125-01.

Ley No.153-98 de Telecomunicaciones.

La Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, en el Ordenamiento Jurídico de la República Dominicana, a partir de la Ley No. 358-05
Manuel Alfredo Rivera Peguero

Ley Orgánica No.541 del Ministerio de Turismo.

Ley General de Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, No. 358-05, promulgada el 9 de septiembre del 2005.

Ley No. 489/08, de fecha 30 de diciembre del 2008.

Ley N° 24.240, Normas de Protección y Defensa de los Consumidores.

Ley No. 29 de 1 de febrero de 1996, por la cual se dictan normas sobre la Defensa de la Competencia y se adoptan otras medidas.

Ley Orgánica del Tribunal Constitucional y de los Procedimientos Constitucionales, No.137-11.

Decreto No. 236-08, que establece el Reglamento para la Aplicación de la Ley General de Protección de los Derechos del Consumidor y Usuario, No. 358-05 del 9 de septiembre de 2005.

Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias. Véase en: <https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2007-20555>

Reglamento General de Aplicación de la Ley 126-02, sobre Comercio Electrónico, Documentos y Firmas Digitales. Decreto No. 335-03, del 14 de abril del 2003.

Gaceta Oficial N°: 1.680 Extraordinario, de fecha 02 de septiembre de 1974.

La Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, en el Ordenamiento Jurídico de
la República Dominicana, a partir de la Ley No. 358-05
Manuel Alfredo Rivera Peguero

Gaceta Oficial N° 4.898 Extraordinario, de fecha 17 de mayo de 1995.

Directrices de las Naciones Unidas para la Protección del Consumidor. En su versión
ampliada de 1999. Nueva York, 2003.

Directiva 2002/65/CE. <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/?uri=celex%3A32002L0065>

Directiva 2001/95/CE y la Directiva 2011/83/UE. <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:L:2002:011:0004:0017:es:PDF>

Decisiones 93/683/CEE y 93/580/CEE. <http://libros-revistas-derecho.vlex.es/vid/base-productos-consumo-expertos-111324>

Directiva 2000/31/CE. <http://www.uab.cat/Document/941/703/Directiva200031CE,0.pdf>

Directiva/65/CE. <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/?uri=celex%3A32007L0065>

DIRECTIVA 2011/83/UE. <https://www.boe.es/doue/2011/304/L00064-00088.pdf>

DIRECTIVA 2005/29/CE. <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:L:2005:149:0022:0039:es:PDF>

DIRECTIVA 99/34/CEE. <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/?uri=CELEX%3A52006DC0496>

La Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, en el Ordenamiento Jurídico de la República Dominicana, a partir de la Ley No. 358-05
Manuel Alfredo Rivera Peguero

DIRECTIVA 98/6/CE. <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/?uri=URISERV%3A132032>

Reglamento (UE) no 1093/2010. https://www.boe.es/diario_boe/txt.php?id=DOUE-L-2014-80363

Reglamento (CE) nº 1223/2009. <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:L:2009:342:0059:0209:es:PDF>

Reglamento UE/524/2013. <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:L:2013:165:0001:0012:ES:PDF>

Resolución No. 02-2009 de fecha 22 de abril de 2009, que aprueba el Plan Estratégico Pro Consumidor 2009-2013. Consejo Directivo del Instituto Nacional de Protección de los Derechos del Consumidor (Pro Consumidor).

Resolución No.39/248 del 09 de abril del 1985, en la que se especifica el rol que deben jugar los gobiernos para proteger y salvaguardar los derechos e intereses de los consumidores o usuarios.

Resolución No.005-2012, de fecha 30 de julio del 2012, artículo 6, Instituto Nacional de Protección de los Derechos del Consumidor. Santo Domingo, República Dominicana.

Resolución No. 03-2009 de fecha 25 de mayo de 2009, que crea el sistema de registro de reclamaciones. Consejo Directivo del Instituto Nacional de Protección de los Derechos del Consumidor (Pro Consumidor).

La Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, en el Ordenamiento Jurídico de
la República Dominicana, a partir de la Ley No. 358-05
Manuel Alfredo Rivera Peguero

Resolución No. 11, de fecha 03 de junio del año 2008.

Resolución No. 01-2012, de fecha 19 de abril de 2012. Sobre prohibición de venta de leche a granel. Consejo Directivo del Instituto Nacional de Protección de los Derechos del Consumidor (Pro Consumidor).

Resolución No. 10-2012, de fecha 20 de septiembre de 2012. Retiro de azúcar dañado. Consejo Directivo del Instituto Nacional de Protección de los Derechos del Consumidor (Pro Consumidor).

Resolución No. 03-2011, de fecha 21 de junio de 2011. Registro de prestadores de servicios. Consejo Directivo del Instituto Nacional de Protección de los Derechos del Consumidor (Pro Consumidor).

Resolución No. 07-2012, de fecha 30 de julio de 2012. Prohibición de venta de productos milagrosos. Consejo Directivo del Instituto Nacional de Protección de los Derechos del Consumidor (Pro Consumidor).

Resolución No. 104-2010, de fecha 22 de septiembre de 2010. Prohibición de venta destapador de tuberías. Consejo Directivo del Instituto Nacional de Protección de los Derechos del Consumidor (Pro Consumidor).

Resolución No. 09-2011, de fecha 20 de octubre de 2011. Regulación de concursos y rifas. Consejo Directivo del Instituto Nacional de Protección de los Derechos del Consumidor (Pro Consumidor).

La Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, en el Ordenamiento Jurídico de
la República Dominicana, a partir de la Ley No. 358-05
Manuel Alfredo Rivera Peguero

Resolución No. 149-2016, de fecha 27 de mayo de 2016. Sobre Garantía Extendida. Consejo Directivo del Instituto Nacional de Protección de los Derechos del Consumidor (Pro Consumidor).

Resolución D.E. No. 68-2016 de fecha 12 de mayo de 2016, Reclamación a la Inmobiliaria Yendry, C. por A. sobre terminación de apartamento. Consejo Directivo del Instituto Nacional de Protección de los Derechos del Consumidor (Pro Consumidor).

Resolución No. 01-2009 de fecha 04 de febrero de 2009, sobre el proceso de registro de los contratos de adhesión. Consejo Directivo del Instituto Nacional de Protección de los Derechos del Consumidor (Pro Consumidor).

Resolución D.E. No. 380-2016, de fecha 26 de julio de 2016, sobre multa propina legal. Consejo Directivo del Instituto Nacional de Protección de los Derechos del Consumidor (Pro Consumidor).

Resolución No. 016-2014 de fecha 14 de agosto de 2014, del Consejo Directivo que regula la publicidad engañosa en la República Dominicana. Consejo Directivo del Instituto Nacional de Protección de los Derechos del Consumidor (Pro Consumidor).

Resolución No. 04-2009 de fecha 16 de junio de 2009, que autoriza convocatoria de las organizaciones de consumidores. Consejo Directivo del Instituto Nacional de Protección de los Derechos del Consumidor (Pro Consumidor).

Resolución D.E. No. 291-2016, de fecha 1ro. de julio de 2016. Sobre entrega de matrícula. Consejo Directivo del Instituto Nacional de Protección de los Derechos del Consumidor (Pro Consumidor).

La Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, en el Ordenamiento Jurídico de
la República Dominicana, a partir de la Ley No. 358-05
Manuel Alfredo Rivera Peguero

Resolución No. 013-2012, de fecha 20 de diciembre de 2012. Sobre regularización de plazos para interposición de recursos. Consejo Directivo del Instituto Nacional de Protección de los Derechos del Consumidor (Pro Consumidor).

Resolución No. 295-05 de la Suprema Corte de Justicia de la Republica Dominicana, en fecha seis (6) del mes de abril del año dos mil cinco (2005).

La Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, en el Ordenamiento Jurídico de
la República Dominicana, a partir de la Ley No. 358-05
Manuel Alfredo Rivera Peguero

JURISPRUDENCIA

Cámara Nacional de Apelaciones SN, lo Comercial, Capital Federal Sala D (Heredia - Dieuzeide - Vassallo.) Pla Cardenas, Ramon C/ AllSeasonSrl S/ Ordinario. Sentencia, 22667/03 del 6 de Febrero De 2008. DATOS DE PUBLICACION Publicación: www.infojus.gov.ar Fecha: 5 de marzo de 2015 : Editorial: Infojus.

Corte Constitucional declara a una norma o a un proyecto de ley de acuerdo a la Constitución.https://www.google.com.do/search?sclient=psy-ab&lr=lang_es&biw=1366&bih=662&tbs=lr:lang_1es&q=QUE+ES+EXEQUIBLE&oq=QUE+ES+EXEQUIBLE&gs_l=serp.12...3930.20642.0.25252.152.33.0.0.0.0.0.0.0.0....15...1c.1j2.64.psy-ab..152.0.0.bLknfMCmcIg&pbx=1&bav=on.2,or.&bvm=bv.133700528,d.dmo&dpr=1

Corte Suprema de Justicia- Sala de Casación Civil Magistrado Ponente: Carlos Ignacio Jaramillo Jaramillo Bogotá, D.C., trece (13) de diciembre de dos mil dos (2002) Ref. Sentencia Exp. 6462/2002
http://www.sic.gov.co/recursos_user/documentos/compendio/Proteccion.pdf

Expediente D-4032 Acción pública de inconstitucionalidad contra el artículo 26 (parcial) del Decreto Ley 3466 de 1982 “por el cual se dictan normas relativas a la idoneidad, la calidad, las garantías, las marcas las leyendas, las propagandas y la fijación pública de precios, bienes y servicios, la responsabilidad de los productores, expendedores y proveedores, y se dictan otras disposiciones” Actor: Guillermo Gómez Téllez Bogotá D.C., (13) trece de noviembre de dos mil dos (2002).
http://www.sic.gov.co/recursos_user/documentos/compendio/Proteccion.pdf

La Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, en el Ordenamiento Jurídico de
la República Dominicana, a partir de la Ley No. 358-05
Manuel Alfredo Rivera Peguero

Expediente T-250298 Acción de tutela instaurada por Guertty Norella Ramirez Bernal
contra “Pan American de Colombia, Compañía de Seguros de Vida”. Magistrado Ponente:
Dr. José Gregorio Hernández Galindo Aprobada en Santa Fe de Bogotá, D.C., diez (10) de
febrero de dos mil (2000).
http://www.sic.gov.co/recursos_user/documentos/compendio/Proteccion.pdf

Expediente núm. TC-01- 2013-0024, relativo a la acción directa de inconstitucionalidad
interpuesta por el Lic. Namphi A. Rodríguez, Dr. José Rafael Molina Morillo, Fundación
Prensa y Derecho y el Centro para la Libertad de Expresión de la República Dominicana,
contra la Resolución núm. 086-11, dictada por el Instituto Dominicano de las
telecomunicaciones (INDOTEL)
<http://www.tribunalconstitucional.gob.do/sites/default/files/documentos/Sentencia%20TC%200200-13%20C.pdf>

Expediente número 1496 Demanda de inconstitucionalidad contra los artículos 1º, literal a)
(parcialmente); 11, incisos 1º y 3º (ambos parcialmente); 26 (parcialmente); 27; 29 incisos
2º y 3º (ambos parcialmente; 36, numerales 9 y 13 (parcialmente) y 41 (parcialmente), del
Decreto número 3466 de 1982. Actor: Jorge Hernán Gil Echeverri. Ponente: doctor
Hernando Gómez Otálora Aprobada por Acta número 68 de diciembre 4 de 1986 Bogotá,
D.E., diciembre cuatro (4) de mil novecientos ochenta y seis (1986).
http://www.sic.gov.co/recursos_user/documentos/compendio/Proteccion.pdf

Sala de lo Contencioso Administrativo - Sección Primera Consejero Ponente: Manuel S.
Urueta Ayola Santafé de Bogotá, D.C., veintiséis (26) de septiembre de mil novecientos
noventa y seis (1996).
http://www.sic.gov.co/recursos_user/documentos/compendio/Proteccion.pdf

La Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, en el Ordenamiento Jurídico de la República Dominicana, a partir de la Ley No. 358-05
Manuel Alfredo Rivera Peguero

Sala de lo Contencioso Administrativo - Sección Primera Expediente núm. 5014 Autoridades Nacionales Actor: Orbiencia Colombiana S.A. FALLA: CONFIRMASE la sentencia apelada de 5 de marzo de 1998, proferida por el Tribunal Administrativo de Cundinamarca.

http://www.sic.gov.co/recursos_user/documentos/compendio/Proteccion.pdf

Sala de lo Contencioso Administrativo - Sección Primera Consejero ponente: Manuel Santiago Urueta Ayola Bogotá, D.C., ocho (8) de mayo de dos mil tres (2003).
http://www.sic.gov.co/recursos_user/documentos/compendio/Proteccion.pdf

Sala de lo Contencioso Administrativo - Sección Primera Consejero ponente: Gabriel Eduardo Mendoza Martelo Santa Fe de Bogotá, D.C., tres (3) de agosto del año dos mil (2.000). Radicación número: 5928 Actor: Hernán Paipilla Pabón Referencia: Apelación Sentencia. http://www.sic.gov.co/recursos_user/documentos/compendio/Proteccion.pdf

Sentencia No. 00107-2014, de fecha 26 de marzo del año 2014, Segunda Sala, Tribunal Superior Administrativo, Santo Domingo, Distrito Nacional, Republica Dominicana.

Sentencia de fecha 27 de mayo del año 2015, evacuada por la Sala Civil y Comercial de la Suprema Corte de Justicia de la Republica Dominicana, actuando como Corte de Casación. Recurrente Autogermánica AG, C por A. recurrida Solly Rosario Ovalle Rodríguez.

Sentencia TC 0048-13, de fecha 9 de abril del año 2013, evacuada por el Tribunal Constitucional de la Republica Dominicana contra el recurso de inconstitucionalidad elevado por Alejandro Paulino Vallejo, por supuesta violación al artículo 143 de la Ley General de Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario No. 358-05, del nueve (9) de septiembre de dos mil cinco (2005).

La Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, en el Ordenamiento Jurídico de
la República Dominicana, a partir de la Ley No. 358-05
Manuel Alfredo Rivera Peguero

Sentencia No. 327-2016, de fecha 28 de julio, año 2016. Primera Sala, Tribunal Superior Administrativo, Santo Domingo, Distrito Nacional, Republica Dominicana.

Sentencia No. 386-2016, de fecha 26 de septiembre, año 2016. Primera Sala, Tribunal Superior Administrativo, Santo Domingo, Distrito Nacional, Republica Dominicana.

Sentencia No. 425-2015, de fecha 14 de octubre, año 2015. Primera Sala, Tribunal Superior Administrativo, Santo Domingo, Distrito Nacional, Republica Dominicana.

Sentencia No. 512-2013, de fecha 27 de diciembre, año 2013. Tercera Sala, Tribunal Superior Administrativo, Santo Domingo, Distrito Nacional, Republica Dominicana.

Sentencia No.58-2014, de fecha 24 de agosto, año 2014, Presidencia del Tribunal Superior Administrativo, República Dominicana, Santo Domingo, Distrito Nacional.

Sentencia No. 405-2016, de fecha 28 de octubre, año 2016. Tercera Sala, Tribunal Superior Administrativo, Santo Domingo, Distrito Nacional, Republica Dominicana.

Sentencia No. 184, de fecha 26 de marzo del año 2014, evacuada por la Tercera Sala de lo Laboral, Tierras, Contencioso Administrativo y Contenciosa Tributario de la Suprema Corte de Justicia de la Republica Dominicana, contra la Sentencia dictada por la Segunda Sala del Tribunal Superior Administrativo en fecha 29 de mayo del 2013.

Sentencia No. 00228-2015, de fecha 30 de junio, año 2015. Segunda Sala, Tribunal Superior Administrativo, Santo Domingo, Distrito Nacional, Republica Dominicana.

La Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, en el Ordenamiento Jurídico de
la República Dominicana, a partir de la Ley No. 358-05
Manuel Alfredo Rivera Peguero

Sentencia No. 362-2016, de fecha 29 de agosto, año 2016. Primera Sala, Tribunal Superior Administrativo, Santo Domingo, Distrito Nacional, Republica Dominicana.

Sentencia No. 459-2016, de fecha 15 de diciembre, año 2016. Primera Sala, Tribunal Superior Administrativo, Santo Domingo, Distrito Nacional, Republica Dominicana.

Sentencia emitida por la Corte Constitucional en la que se manifiesta que una Ley es contraria a la Constitución Nacional y por lo tanto debe desaparecer total o parcialmente del orden jurídico. <https://www.google.com.do/webhp?sourceid=chrome-instant&ion=1&espv=2&ie=UTF-8#q=QUE+ES+inexequibilidad>.

Sentencia No. 00404-2016, de fecha 29 de noviembre, año 2016. Segunda Sala, Tribunal Superior Administrativo, Santo Domingo, Distrito Nacional, Republica Dominicana.

Sentencia No.20-2014, de fecha 29 de enero, año 2014. Segunda Sala, Tribunal Superior Administrativo, Santo Domingo, Distrito Nacional, Republica Dominicana.

Sentencia No. 229-2015, de fecha 30 de junio, año 2015. Segunda Sala, Tribunal Superior Administrativo, Santo Domingo, Distrito Nacional, Republica Dominicana.

Sentencia No. 281-2016, de fecha 29 de junio, año 2016. Primera Sala, Tribunal Superior Administrativo, Santo Domingo, Distrito Nacional, Republica Dominicana.

Sentencia No. 87-2016, de fecha 26 de febrero, año 2016. Primera Sala, Tribunal Superior Administrativo, Santo Domingo, Distrito Nacional, Republica Dominicana.

La Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, en el Ordenamiento Jurídico de
la República Dominicana, a partir de la Ley No. 358-05
Manuel Alfredo Rivera Peguero

Sentencia T-333/00 Referencia: Expediente T-267601 Corte Constitucional, Sala Tercera de Revisión Acción de tutela instaurada por Carlos Alberto Ledesma O. contra la Federación Nacional de Productores de Panela - Fedepanela Santa fe de Bogotá, D.C., marzo veintitrés (23) de dos mil (2000). Véase en: http://www.sic.gov.co/recursos_user/documentos/compendio/Proteccion.pdf

Sentencia No. 436-2016, de fecha 25 de noviembre, año 2016. Tercera Sala, Tribunal Superior Administrativo, Santo Domingo, Distrito Nacional, Republica Dominicana.

Sentencia T-145/04 Referencia: expediente T-730843 Acción de tutela instaurada por las sociedades Distribuidora Los Coches La Sabana S.A, Continental Automotora Continautos S.A. e Enternacional (sic) de Vehículos Limitada contra La Superintendencia de Industria y Comercio. Bogotá, D. C., diecinueve (19) de febrero de dos mil cuatro (2004). http://www.sic.gov.co/recursos_user/documentos/compendio/Proteccion.pdf

Sentencia de la Suprema Corte de Justicia de la Republica Dominicana, de fecha 28 de septiembre del 2011, evacuada por la Sala Civil, sobre Recurso de Casación, interpuesto por Misuri Comercial, S. A. y Avelino Abreu, C. por A.

Sentencia No. 127-2015, de fecha 30 de septiembre, año 2015, Tercera Sala, Tribunal Superior Administrativo, Republica Dominicana, Santo Domingo, Distrito Nacional.

Sentencia TC/0118/13. Expediente núm. TC-05-2011-0020, relativo el recurso de revisión incoado por Importadora, S.K., C. por A., en contra de la sentencia número 1177/2011, dictada en fecha 4 de noviembre de 2011, por la Cuarta Sala de la Cámara Civil y Comercial del Juzgados de Primera Instancia del Distrito Nacional.

La Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, en el Ordenamiento Jurídico de
la República Dominicana, a partir de la Ley No. 358-05
Manuel Alfredo Rivera Peguero

Sentencia No. 163-20144, de fecha 23 de mayo, año 2014. Segunda Sala, Tribunal Superior Administrativo, Santo Domingo, Distrito Nacional, Republica Dominicana.

Sentencia No.295-2016, de fecha 22 de julio, año 2016. Tercera Sala, Tribunal Superior Administrativo, Santo Domingo, Distrito Nacional, Republica Dominicana.

Sentencia No. 288-2015, de fecha 30 de junio, año 2015. Segunda Sala, Tribunal Superior Administrativo, Santo Domingo, Distrito Nacional, Republica Dominicana.

Sentencia No. 0030-2017-SSMC-00021, de fecha 12 de abril, año 2017. Presidencia del Tribunal Superior Administrativo, Santo Domingo, Distrito Nacional, Republica Dominicana.

Sentencia No. 296/2016, de fecha 22 de julio, año 2016. Tercera Sala, Tribunal Superior Administrativo, Santo Domingo, Distrito Nacional, Republica Dominicana.

Sentencia No. 030-2017-SSEN-00212, de fecha 30 de mayo, año 2017. Tercera Sala, Tribunal Superior Administrativo, Santo Domingo, Distrito Nacional, Republica Dominicana.

Sentencia No. 1113/2015, de fecha 22 de septiembre del año 2015, dictada por la Cuarta Sala de la Cámara Civil y Comercial del Juzgados de Primera Instancia del Distrito Nacional. (RD).

http://www.sic.gov.co/recursos_user/documentos/compendio/Proteccion.pdf

Sentencia No. 0021-2015, de fecha 27 de enero, año 2015. Segunda Sala, Tribunal Superior Administrativo, Santo Domingo, Distrito Nacional, Republica Dominicana.

La Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, en el Ordenamiento Jurídico de
la República Dominicana, a partir de la Ley No. 358-05
Manuel Alfredo Rivera Peguero

Sanción civil; que consiste en la condena al pago de una suma de dinero, a un dañador calificado; y al margen de la indemnización reparatoria del perjuicio.
<https://www.google.com.do/webhp?sourceid=chrome-instant&ion=1&espv=2&ie=UTF-8#q=QUE+ES+EL+da%C3%B1o+punitivo>

Sentencia civil No.0611-08, de fecha 16 de julio del año 2008, evacuada por la Tercera Sala de la Cámara Civil y Comercial del Juzgados de Primera Instancia del Distrito Nacional, Santo Domingo, República Dominicana.

Sentencia No. 166-2009, de fecha 02 de abril del año 2009, evacuada por la Segunda Sala de la Cámara Civil y Comercial de la Corte de Apelación del Distrito Nacional, Santo Domingo, República Dominicana.

Sentencia No. 55-2014, de fecha 19 de febrero, año 2014, Segunda Sala, Tribunal Superior Administrativo, República Dominicana, Santo Domingo, Distrito Nacional.

Sentencia No. 00358-2015, de fecha 28 de agosto, año 2015. Segunda Sala, Tribunal Superior Administrativo, Santo Domingo, Distrito Nacional, Republica Dominicana.

Sentencia No. 00099-2016, de fecha 26 de febrero, año 2016. Primera Sala, Tribunal Superior Administrativo, Santo Domingo, Distrito Nacional, Republica Dominicana.

Sentencia No. 0030-2017-SSEN-00100, de fecha 30 de marzo, año 2017. Primera Sala, Tribunal Superior Administrativo, Santo Domingo, Distrito Nacional, Republica Dominicana.

La Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, en el Ordenamiento Jurídico de
la República Dominicana, a partir de la Ley No. 358-05
Manuel Alfredo Rivera Peguero

Sentencia No. 204-2016, de fecha 31 de mayo, año 2016. Segunda Sala, Tribunal Superior Administrativo, Santo Domingo, Distrito Nacional, Republica Dominicana.

Sentencia No. 25-2013, de fecha 22 de febrero, año 2013. Presidencia del Tribunal Superior Administrativo, Santo Domingo, Distrito Nacional, Republica Dominicana.

Sentencia No. 108-2014, de fecha 24 de marzo, año 2014. Primera Sala, Tribunal Superior Administrativo, Santo Domingo, Distrito Nacional, Republica Dominicana.

http://www.poder-judicial.go.cr/observatoriojudicial/vol65/Jurisprudencia/Nacion_Sala_III_sennala_obligacion_de_bancos_de_proteger_clientes_09-12-07.htm

La Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, en el Ordenamiento Jurídico de la República Dominicana, a partir de la Ley No. 358-05
Manuel Alfredo Rivera Peguero

OTRAS FUENTES

Asociación Española de la Economía Digital Guía Práctica de Comercio Electrónico.

Atlas Iberoamericano de Protección al Consumidor. Véase en <http://causacomun.com/wp-content/uploads/2013/05/Rep%C3%BAblica-Dominicana.pdf>

Boletín Informativo de Pro Consumidor, año 3, número 3, diciembre 2012, pág. 4.

Comunicación No. CJ-E 445-2014, de fecha 28 de noviembre del año 2014, emitida por el Instituto Nacional de Protección de los Derechos del Consumidor (PPRO CONSUMIDOR).

Comunicación CJ-E No. 184-2014, de fecha 18 de marzo del 2014, pág. 2, Instituto Nacional de Protección de los Derechos del Consumidor.

Comunicación DAIP NUM.270/solicitud No.117755.

Comunicación de fecha 10 de diciembre del 2014, del Ministerio Público, Procuraduría Fiscal del Distrito Nacional, emitida por Lic. Stormy Soto.

Consulta extraoficial realizada por Alfredo Rivera, para la presente investigación, a prestamistas informales del mercado.

Diccionario Pequeño Larousse Ilustrado, Ediciones Larousse, S.A., México, D.F, 1993, pág. 558.

La Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, en el Ordenamiento Jurídico de la República Dominicana, a partir de la Ley No. 358-05
Manuel Alfredo Rivera Peguero

Diccionario de la lengua española (22.^a edición), Real Academia Española, 2001, consultado el 8 de abril de 2015.

Diccionario panhispánico de dudas, 1.^a ed., Real Academia Española y Asociación de Academias de la Lengua Española, 2005. Consultado el 8 de abril de 2015.

Diversos aspectos de la protección al consumidor. Instituto de Derecho Comparado. Ediciones XXX Aniversario del Ministerio de Justicia. Caracas. 1980. p. 23

Encuesta realizada por estudiantes de la Facultad de Derecho de la Universidad del Caribe, el día 27 de marzo (miércoles Santo) del año 2013, en el centro comercial Multicentro La Sirena. Santo Domingo, Distrito Nacional.

El Nuevo Herald, 28 de marzo de 2016. Véase en:
<http://www.elnuevoherald.com/noticias/finanzas/article68707937.html>

Fortuny Legal, Monografía Derecho Consumo (III): "Procedimientos judiciales y extrajudiciales de protección de los consumidores y usuarios" 2 de febrero del 2015. Véase en:
<https://www.fortunylegal.com/blog/monografia-derecho-consumo-iii-procedimientos-judiciales-y-ext.html>

Fuente directa, Secretaria de la Presidencia de la Cámara Civil y Comercial del Juzgados de Primera Instancia de Santo Domingo, Distrito Nacional, 2013.

Nota de prensa dada por organizaciones de consumidores en el Altar de la Patria en fecha 15 de marzo del 2013, día mundial del consumidor.

La Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, en el Ordenamiento Jurídico de
la República Dominicana, a partir de la Ley No. 358-05
Manuel Alfredo Rivera Peguero

Oficina Nacional de Estadísticas (ONE) publicadas en el Periódico Diario Libre, de fecha martes 15 de septiembre del año 2015, en la página 29, sección de noticias.

Periódico El Día, de fecha 03 de mayo 2016, págs. 16 y 17, sección Nacionales.

IX Censo Nacional de Población y Vivienda 2010, Informe General, Volumen I, Oficina Nacional de Estadística, Santo Domingo, Junio del 2010, pág. 16

Revista Mercado. Editorial Coyuntura, S.A. 06 de septiembre del 2016. Consultado el 12 de noviembre del 2017, en: <http://www.mercado.com.ar/notas/8022263>

Z101, programa radial matutino que se transmite en frecuencia modulada, en el dial 101.3, de lunes a viernes.

<http://www.puromarketing.com/88/22677/movimientos-anticonsumo-consumidores-rebelan-contramarcas.html>

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=950846>

<http://www.hoy.com.do/el-pais/2012/7/8/436120/>.

https://www.unifr.ch/ddp1/derechopenal/legislacion/l_20101207_03.pdf

https://es.wikipedia.org/wiki/Vicios_ocultos

<http://es.consumersinternational>.

La Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, en el Ordenamiento Jurídico de
la República Dominicana, a partir de la Ley No. 358-05
Manuel Alfredo Rivera Peguero

https://wiki.umaic.org/wiki/Derecho_fundamental

http://www.ventanalegal.com/leyes/ley_proteccion_consumidor_usuario.html

http://www.justiniano.com/constituciones/constitucion_nacion_argentina.htm

http://es.consumersinternational.org/media/937265/proconsumer_ebook%204%C2%AA%20edicion.pdf.

<https://www.gacetaoficial.gob.pa/pdfTemp/25914/7277.pdf>

A/RES/39/248 del 09 de abril del 1985. Protección del Consumidor

http://www.profeco.gob.mx/juridico/pdf/l_lfpc_ultimo_CamDip.pdf

<http://elpoderdelconsumidor.org/los-derechos-del-consumidor/>

<http://www.leychile.cl/Navegar?idNorma=61438>

<http://web.uchile.cl/archivos/derecho/CEDI/Normativa/Ley%2019.496%20Sobre%20Proteccion%20de%20los%20Derechos%20de%20los%20Consumidores.pdf>.

<http://www.tramites.go.cr/baselegalimages/7472.pdf>

<https://traduccionjuridica.es/que-es-el-common-law/>

La Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, en el Ordenamiento Jurídico de
la República Dominicana, a partir de la Ley No. 358-05
Manuel Alfredo Rivera Peguero

<http://economistadominicano.wordpress.com/2010/11/06/la-influencia-italiana-en-la-economia-doinicana/>

<http://www.bancentral.gov.do/>

<https://www.definicionabc.com/economia/directrices.php>

<http://www.monografias.com/trabajos76/publicidad-enganosa-medios-comunicacion/publicidad-enganosa-medios-comunicacion2.shtml#ixzz53H9V4gFo>

<https://www.consumoteca.com/comercio/venta-a-distancia/en-que-consiste-el-derecho-de-desistimiento-de-los-consumidores/>

http://www.aecosan.msssi.gob.es/AECOSAN/web/seguridad_alimentaria/subdetalle/sustancias_restriccion.htm

<https://www.consumidor.ftc.gov/blog/2018/01/los-enganos-de-los-estafadores-para-hacerte-pagar>

<https://www.infobae.com/tendencias/2016/09/14/los-cinco-enganos-mas-comunes-que-sufren-los-consumidores/>

http://cadenaser.com/ser/2011/12/23/sociedad/1324610014_850215.html

http://supremo.vlex.es/vid/-83977002?_ga=1.82654870.1416744080.1474486182

La Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, en el Ordenamiento Jurídico de
la República Dominicana, a partir de la Ley No. 358-05
Manuel Alfredo Rivera Peguero

http://do.vlex.com/vid/sentencia-tercera-ca-mara-suprema-corte-b-j-450217554?_ga=1.159490941.194315121.1474486707

<http://www.monografias.com/trabajos76/publicidad-enganosa-medios-comunicacion/publicidad-enganosa-medios-comunicacion2.shtml#ixzz53H9ikgZY>

<http://www.protectora.org.ar/salud-medicamentos-medicina-prepaga-y-o-sociales/proposicion-sobre-mala-praxis/668/>

<http://www.protectora.org.ar/telefonía/multaron-a-telefonica-por-no-informar-la-suspension-de-promociones-fallo-completo/1804/>

<http://www.tribunalconstitucional.gob.do/sites/default/files/documentos/Sentencia%20TC%200048-13%20C.pdf>

<http://www.protectora.org.ar/telefonía/ojo-con-la-letra-chica-publicidad-enganosa-speedy-duo-fallo-completo/2120/>

<http://www.monografias.com/trabajos76/publicidad-enganosa-medios-comunicacion/publicidad-enganosa-medios-comunicacion2.shtml#ixzz53H9ANPC0>

[http://www.carm.es/web/pagina?IDCONTENIDO=9168&RASTRO=c1055\\$m8825&IDTIPO=100](http://www.carm.es/web/pagina?IDCONTENIDO=9168&RASTRO=c1055$m8825&IDTIPO=100)

<https://www.consumoteca.com/familia-y-consumo/asociaciones-de-consumidores/funciones-y-derechos-de-las-asociaciones-de-consumidores-y-usuarios/>

La Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, en el Ordenamiento Jurídico de la República Dominicana, a partir de la Ley No. 358-05
Manuel Alfredo Rivera Peguero

<http://www.protectora.org.ar/bioetica/pildora-del-dia-despues-fallo-completo-portal-de-belen-asociacion-civil-sin-fines-de-lucro-c-ministerio-de-salud-y-accion-social-de-la-nacion-s-amparo/2017/>

<http://www.protectora.org.ar/legislacion/otro-logro-de-una-asociacion-de-consumidores-la-corte-considero-que-el-uso-de-los-dnu-debe-ser-excepcional/1837/>

<http://www.linguee.es/ingles-espanol/traduccion/leading+case.html>

<http://www.protectora.org.ar/servicios-publicos-agua-luz-gas-y-transporte/la-justicia-condeno-por-primera-vez-a-una-empresa-por-dano-punitivo/957/>

http://www.aecosan.msssi.gob.es/AECOSAN/web/agencia/seccion/sobre_aecosan.htm

https://es.wikipedia.org/wiki/Legislaci%C3%B3n_espa%C3%B1ola_de_consumidores_y_usuarios

http://www.aecosan.msssi.gob.es/AECOSAN/web/agencia/seccion/cooperacion_institucional.htm

http://www.aecosan.msssi.gob.es/AECOSAN/web/consumo/seccion/legislacion_documentacion.htm

https://es.wikipedia.org/wiki/Procedimiento_de_apremio

<http://www.inqualitas.net/articulos/17114-definicion-historia-y-objetivo-de-una-red-social>

La Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, en el Ordenamiento Jurídico de
la República Dominicana, a partir de la Ley No. 358-05
Manuel Alfredo Rivera Peguero

<http://eur-lex.europa.eu/homepage.html?locale=es>

<http://www.audienciaelectronica.net/2014/05/republica-dominicana-cuenta-con-3-millones-usuarios-en-internet/>

<http://www.ftc.gov/bcp/reports/int-auction.pdf>.

<https://es.wikipedia.org/wiki/Amazon.com>

<http://www.comercioyaduanas.com.mx/comoimportar/comopuedoimportar/120-que-es-importar>

<http://courier-pits.blogspot.com/2011/09/el-servicio-de-courier.html>

<http://ctlawhelp.org/es/corte-de-reclamos-menores#cortedereclamosmenores>

http://europa.eu/pol/cons/index_es.htm

<http://www.ciac-iacac.org/contenido/contenido.aspx?catID=805&conID=7437>

<http://es.thefreedictionary.com/directiva>.

<https://www.boe.es/doue/2010/083/Z00047-00199.pdf>

http://europa.eu/eu-law/index_es.htm

<http://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/?uri=celex%3A32002L0065>

La Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, en el Ordenamiento Jurídico de
la República Dominicana, a partir de la Ley No. 358-05
Manuel Alfredo Rivera Peguero

https://www.boe.es/diario_boe/txt.php?id=DOUE-L-2014-80363

<http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:L:2002:011:0004:0017:es:PDF>

<http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:L:2009:342:0059:0209:es:PDF>

<http://libros-revistas-derecho.vlex.es/vid/base-productos-consumo-expertos-111324>

<http://www.uab.cat/Document/941/703/Directiva200031CE,0.pdf>

<http://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/?uri=celex%3A32007L0065>

<https://www.boe.es/doue/2011/304/L00064-00088.pdf>

<http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:L:2005:149:0022:0039:es:PDF>

<http://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/?uri=CELEX%3A52006DC0496>

<http://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/?uri=URISERV%3A132032>

http://www.europarl.europa.eu/ftu/pdf/es/FTU_5.5.2.pdf

[\[lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:L:2013:165:0001:0012:ES:PDF\]\(http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:L:2013:165:0001:0012:ES:PDF\)](http://eur-</p></div><div data-bbox=)

<http://cdeuv.es/documentos/menujuris.html>

La Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, en el Ordenamiento Jurídico de
la República Dominicana, a partir de la Ley No. 358-05
Manuel Alfredo Rivera Peguero

http://www.juntadeandalucia.es/institutodeadministracionpublica/aplicaciones/boletin/publico/boletin59/Articulos_59/Alamo-Gonzalez.pdf

<http://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/?uri=CELEX%3A62006CJ0404>

<http://curia.europa.eu/juris/document/document.jsf?docid=152065&doclang=ES>

<http://infoleg.mecon.gov.ar/infolegInternet/anexos/0-4999/638/texact.htm>