

RUSSIN, VECCHI
& HEREDIA BONETTI

▪ Boletín Informativo Julio 2010 preparado por el Dr. José Maldonado Stark y la Lic. Maria Elisa Holguín López ▪

Ley General No. 358-05 sobre Protección al Consumidor y Usuario

El 6 de septiembre de 2005 fue promulgada la Ley General No. 358-05, sobre Protección al Consumidor y Usuario (en lo adelante referida como “la Ley”), la cual tiene por objetivo y propósito primordial proteger y garantizar en la República Dominicana el goce de las prerrogativas constitucionales (conforme al Artículo 53 de la recién proclamada Constitución de la República Dominicana) de los ciudadanos, especialmente, la defensa de los derechos de la población consumidora,

y garantizar la equidad y la seguridad jurídica en las relaciones entre proveedores y consumidores.

Con la finalidad de proporcionar al lector de un mayor acercamiento y comprensión de la Ley, el presente Boletín Informativo está dividido en las siguientes secciones, a saber:

TEMAS A TRATAR

**1) LEY NO. 358-05:
GENERALIDADES.**

- A. CONCEPTOS GENERALES;**
- B. DERECHOS Y DEBERES ESTABLECIDOS EN LA LEY;**

**2) IMPLICACIONES JURÍDICAS
Y PRÁCTICAS DE LA LEY NO. 358-05.**

- A. OBLIGACIÓN DE SEGURIDAD E INFORMACIÓN Y OBLIGACIÓN DE GARANTÍA DE CONFORMIDAD;**
- B. RESPONSABILIDAD CIVIL Y PENAL POR PRODUCTOS DEFECTUOSOS;**

3) CONSIDERACIONES FINALES.

I. Ley No. 358-05: Generalidades

A fin de lograr un primer acercamiento a la Ley, en esta primera parte encontrarán algunos conceptos importantes desarrollados en la misma (a); pasando posteriormente a enunciar los principales derechos y deberes establecidos en la Ley (b).

c. Conceptos generales

Las nociones o conceptos generales que deberán tenerse siempre presentes en el marco de la Ley, a fin de comprender sus implicaciones legales y comerciales, son los enunciados a continuación, a saber:

Consumidor o usuario: Conforme la Ley, es la persona natural (hombre o mujer) o persona jurídica (sociedades comerciales o empresas), públicas o privadas, 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. Como corolario, no tiene condición de consumidor amparado bajo esta Ley, aquél que adquiera el bien para incorporarlo a un proceso productivo (bien sea por producción, transformación,

comercialización o servicios a terceros¹). Por la exclusión establecida en el artículo 3 de la Ley, aquellos que adquieran productos para su producción, transformación, comercialización o prestación de servicios a terceros, quedan amparados por las disposiciones vigentes en virtud del derecho común, sobre las cuales nos referiremos más adelante.

Proveedor: 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 y, 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. Es importante destacar que la Ley considera como proveedor aún a aquellas personas que desempeñen actividades de proveedores de manera ocasional o esporádica, en franca distinción con legislaciones en la materia de otros países.

Productos: Cualquier bien mueble o inmueble, material o inmaterial, producido

o no en el país, objeto de una transacción comercial entre proveedores y consumidores².

Bienes duraderos: Aquellos bienes cuyas características les permiten ser utilizados sucesivamente hasta agotar sus propiedades durante su vida útil³.

Servicios: Cualquier actividad o prestación que sea objeto de una transacción comercial entre proveedor y usuario (...)⁴.

Bien o servicio defectuoso, viciado o insuficiente: De conformidad con el artículo 63 de la Ley, un bien o servicio será considerado defectuoso, viciado o insuficiente, cuando:

- 1) Por su naturaleza o condiciones no cumpla con el propósito o utilidad para el que estaba destinado;
- 2) Sea diferente a las especificaciones estipuladas por el fabricante o suplidor; o
- 3) Disminuya de tal modo su calidad o la posibilidad de su uso que, de haberlo conocido, el consumidor o usuario no lo

² Artículo 3, literal h), de la Ley No. 358-05.

³ Artículo 3, literal b), de la Ley No. 358-05.

⁴ Artículo 3, literal n), de la Ley No. 358-05.

¹ Artículo 3, literal d), de la Ley No. 358-05.

hubiese adquirido o hubiese pagado un precio menor.

Asimismo, un producto es defectuoso cuando no ofrece la seguridad a la que una persona tiene legítimamente derecho⁵. El carácter defectuoso del producto se aprecia en función de:

- i. La presentación del producto;
- ii. El uso razonable del producto;
- iii. La fecha de puesta en circulación del producto (la puesta en circulación posterior de un producto más perfeccionado, de la misma índole o naturaleza, no puede tenerse en cuenta para la determinación del carácter defectuoso del producto de que se trate, es decir, debe tomarse en consideración el estado de la técnica existente al momento de poner en circulación un producto).

En ese mismo orden, una parte de la doctrina en la materia ha distinguido los productos defectuosos atendiendo a la

causa y no al afecto que produce en el consumidor⁶. Así, existen tres tipos de defectos: de fabricación, de construcción o de diseño y de información. Son defectos de fabricación los que se presentan en productos aislados de una serie de productos, debido a fallos en la maquinaria o al trabajador que las manipula, o a un deficiente control de calidad; son defectos de construcción o de diseño, los que se deben a un error en el momento de proyectarse el producto, su fabricación o distribución, de forma tal que los defectos aparecen en la totalidad de la producción; y, por último, son defectos de información los referentes a una falta o inadecuada información sobre las características, uso, etc., del producto⁷.

A contrario, un bien o servicio no se considera defectuoso, viciado o insuficiente cuando⁸:

- i. Exista un mal uso o incorrecta utilización del producto de parte del consumidor;

- ii. Exista un deterioro sufrido como consecuencia de un uso anormal o incorrecto;

- iii. Se alegue vicio o defecto por comparación con otro bien o servicio de otro de mayor calidad o de igual calidad de otro fabricante o marca. Es decir, el vicio o defecto de un producto nada tiene que ver con la calidad del mismo, no significa que un proveedor no pueda comercializar productos con menor calidad que otros de la misma naturaleza o especie y/o de otra marca, sino que el proveedor debe informar al consumidor o usuario cuando ponga en el comercio u oferte productos con una menor calidad (indicando las características de dicho producto), de manera que el consumidor tome su decisión con el debido conocimiento y, en ocasión de dicha información, no pueda ejercer contra el proveedor alguna acción por vicios o defectos del producto.

Demanda temeraria: Es aquella que, sin existir violación de las disposiciones de la Ley, pudiera ser interpuesta con el propósito de perjudicar a una empresa o sector determinado.

⁵ «La Ley 358-05, general sobre protección al consumidor y usuario», Yvelia Batista Tatis, artículo publicado en la Revista Especializada Gaceta Judicial, edición febrero de 2009, páginas 62 – 67.

⁶ «Responsabilidad Civil: Daños Causados por Productos Defectuosos», Domingo Jiménez Liébana, Editorial McGraw Hill, Madrid, España, 1998, páginas 220-252.

⁷ Ídem.

⁸ Artículo 64 de la Ley No. 358-05.

Ley General No. 358-05 sobre Protección al Consumidor y Usuario

Empresa: Persona natural o jurídica, pública o privada que realiza actividades económicas con o sin fines de lucro.

d. Derechos y deberes establecidos en la Ley

Los derechos del consumidor son las condiciones mínimas que todo consumidor debe gozar y exigir en sus relaciones con el proveedor al momento de adquirir un bien o contratar la prestación de un servicio. Los derechos del consumidor tienen rango constitucional y se encuentran consagrados en el Artículo 53 de la recién proclamada Constitución de la Republica Dominicana el cual establece que: *“Toda persona tiene derecho a disponer de bienes y servicios de calidad, a una información objetiva, veraz y oportuna sobre el contenido y las características de los productos y servicios que use o consume, 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.”*

Por su parte, el artículo 33 de la Ley establece que, sin perjuicio de los derechos del consumidor conferidos en otras disposiciones legales y reglamentarias vigentes y en el derecho

común, se reconocen como derechos fundamentales del consumidor o usuario los siguientes, a saber:

- i. Protección a la vida, la salud y la seguridad física en el consumo o uso de bienes y servicios;
 - ii. Educación para el consumo y el uso de bienes y servicios;
 - iii. Recibir de los proveedores por cualquier medio de mensaje de datos, Internet, servicios de mensajería, promoción o cualquier otro medio análogo; información veraz, clara, oportuna, suficiente, verificable y escrita en idioma español sobre los bienes y servicios ofrecidos en el mercado, así como también sobre los 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 cualquier riesgo que eventualmente pudieren presentar;
 - iv. Protección de los intereses económicos del consumidor o usuario mediante un trato equitativo y no discriminatorio o abusivo por parte de los proveedores de bienes y servicios;
 - v. Reparación oportuna y en condiciones técnicas adecuadas de los daños y perjuicios sufridos por el consumidor, siempre que el riesgo o daño no haya sido previamente informado por el proveedor;
 - vi. Asociarse y constituir agrupaciones de consumidores y/o usuarios de bienes y servicios;
 - vii. Acceder a los órganos jurisdiccionales correspondientes para la protección de sus derechos y legítimos intereses mediante un procedimiento breve y gratuito;
 - viii. Acceder a una variedad de productos o servicios que permitan su libre elección, así como seleccionar al proveedor que a su criterio más le convenga;
 - ix. Vivir y trabajar en un medio ambiente digno y sano que no afecte su bienestar ni le sea peligroso.
- Todos los derechos de los que los consumidores o usuarios son acreedores

Ley General No. 358-05 sobre Protección al Consumidor y Usuario

de acuerdo con las previsiones de la Ley, e indicados precedentemente, implican como corolario los deberes y obligaciones de todos aquellos involucrados en la cadena de producción y el proceso de comercialización de un producto o de un servicio o, lo que es lo mismo, de los proveedores. En este marco, las obligaciones y deberes de los proveedores, enunciados en el artículo 98 de la Ley, son:

- i. Armonizar el legítimo interés y las necesidades de desarrollo económico y tecnológico, con la defensa y protección del consumidor;
- ii. Actuar según los usos comerciales honestos, con equidad y sin discriminación en las relaciones con consumidores y usuarios;
- iii. Cumplir con todas las normas de sanidad, etiquetado, envasado, seguridad y calidad, establecidas para los productos o servicios que ofertan;
- iv. Cuidar que las condiciones en las que desarrollan su actividad sean compatibles y adecuadas con la naturaleza, seguridad y conservación de los productos y

servicios que proveen en el mercado;

- v. Respetar y cumplir las especificaciones, condiciones y términos ofertados o convenidos con el consumidor;
- vi. Estar bien informados de la naturaleza, utilidad, calidad y riesgos previsibles de los productos y servicios que ofertan y transmitir esta información al consumidor en forma clara, veraz y suficiente;
- vii. Garantizar que la calidad, la denominación, la forma, condición de empaque y de presentación, origen, naturaleza, tamaño, peso y contenido por unidad comercializable, así como también los elementos que entran en la composición o preparación de los bienes, no sean alterados o sustituidos en perjuicio del consumidor o usuario;
- viii. Consignar en forma veraz, suficiente, apropiada y muy fácilmente accesible al consumidor o usuario, la información sobre los productos y servicios ofertados de conformidad con el sistema legal de unidades de medida.

II. Implicaciones jurídicas y prácticas de la Ley No. 358-05 para la comercialización y distribución de productos

En consonancia con la Ley, algunas consideraciones jurídicas y de índole prácticas deben ser realizadas, refiriéndonos de manera específica a la obligación de seguridad y de información que pesa sobre los integrantes de una cadena de comercialización, y a la garantía de conformidad (a), así como a la responsabilidad civil y penal generada por la comercialización de productos considerados defectuosos (b).

a. Obligación de información, obligación de seguridad y garantía de conformidad

Obligación de información

Conforme hemos indicado precedentemente, los proveedores se encuentran en la obligación de informar al consumidor/usuario, por cualquier medio y de manera veraz, eficaz, clara, oportuna, suficiente, verificable y escrita en idioma español, sobre los precios, características, funcionamiento, calidad, origen, naturaleza, peso, especificaciones de sus

Ley General No. 358-05 sobre Protección al Consumidor y Usuario

ingredientes y componentes, así como del riesgo que eventualmente pudieren presentar los bienes o servicios ofertados en el mercado, a los fines de preservar la salud y seguridad del consumidor o usuario.

La competencia y la transparencia del mercado exigen de los proveedores que éstos informen a sus clientes, por estar mejor colocados para suministrar la información requerida. Sin embargo, no se debe confundir publicidad con información. Aquella tiene por objetivo atraer a la clientela, mientras que la obligación de información tiene por fin primordial que los proveedores suministren a los consumidores una verdadera información, una información objetiva del producto o servicio⁹. De todas formas, es importante indicar que, conforme la ley dominicana, queda expresamente prohibida la llamada publicidad engañosa y se reprime la competencia desleal, el dolo, el engaño y los mensajes e informaciones ambiguos, falsos o erróneos que puedan inducir a error al consumidor o usuario final.

Tanto en la República Dominicana como en Francia, la obligación de información es

contractual, de lo cual se colige que el vendedor debe asegurarse de que el comprador adquiera, al momento de adquirir su producto, toda la información necesaria de dicho producto para la toma consciente de su decisión. Como secuela de esta obligación de información a favor del consumidor, cada uno de los proveedores que integran la cadena de comercialización y/o distribución deberán asegurarse, por la vía contractual, de obtener, a su vez, de su proveedor directo todas las informaciones necesarias a fin de poder dar cumplimiento a la obligación de información que pesa sobre cada eslabón con respecto de su cliente directo.

El incumplimiento de esta obligación, de parte de cualquier eslabón en la cadena de comercialización, es considerada una falta y compromete la responsabilidad al tenor de lo dispuesto por el artículo 102 de la Ley, el cual ha sido descrito de manera general en la Sección de Responsabilidad del presente boletín.

Obligación de seguridad

Nuestro derecho ha reconocido a todo proveedor una obligación de seguridad para protección de los consumidores o usuarios. Al proveedor se le impone una obligación general de seguridad sobre

cualquier producto destinado al consumidor o que pueda ser utilizado por los consumidores, incluidos aquéllos utilizados por los consumidores en el marco de la prestación de un servicio. Es por ello que el proveedor debe informar los riesgos que conlleva el uso de productos potencialmente peligrosos para la salud o integridad física de los consumidores o para la seguridad de sus bienes, incorporando en los mismos o en instructivos anexos, las advertencias e indicaciones necesarias para que su empleo se efectúe con la mayor seguridad posible.

Por producto seguro se entenderá cualquier producto que no presente riesgo alguno o únicamente riesgos mínimos, compatibles con el uso del producto y considerados admisibles dentro del respeto de un nivel elevado de protección de la salud y de la seguridad de las personas. Ha sido considerado por la doctrina que la seguridad de un producto se evalúa teniendo en cuenta los siguientes factores:

- i. Las leyes o normas nacionales, si existen, para la evaluación de la seguridad de los productos;
- ii. Las normas de producción o de comercialización del producto;

⁹ Extraído de la Página Web <http://www.corbettipartners.com/articulos/juridicos/la-proteccion-del-consumidor-charla.doc>, en fecha 16 de diciembre de 2009.

Ley General No. 358-05 sobre Protección al Consumidor y Usuario

- | | | |
|---|---|--|
| <p>iii. Los códigos de buena conducta en materia de salud y seguridad;</p> <p>iv. La situación de los conocimientos o de la técnica al momento de fabricación del producto;</p> <p>v. La seguridad que razonablemente los consumidores puedan esperar del producto en cuestión.</p> | <p>vendedores y prestatarios, o las estipulaciones de los contratos.</p> <p>De su parte, ha sido entendido que la no conformidad del producto puede recaer sobre la alteración o deterioración física, una falta cualitativa o cuantitativa o defectos estéticos que producen una ausencia de idoneidad del producto o servicio, contrario a lo esperado por el consumidor.</p> | <p>resolución del contrato o los daños y perjuicios;</p> <p>iii. Vicios Ocultos. El consumidor puede, en caso de haber recibido un bien del cual no recibe el uso normalmente esperado, pedir la reducción del precio (en términos legales, la acción estimatoria) o la resolución del contrato y la restitución del precio (en términos legales, la acción redhibitoria);</p> |
|---|---|--|

Garantía de conformidad

El proveedor es responsable por la idoneidad y la calidad de los bienes y servicios que oferta, vende o presta en el mercado. El principio o la garantía de conformidad obliga a que el bien o servicio ofertado sea conforme con el fin perseguido y para el cual fue contratado, en caso de no serlo puede acarrear como consecuencia la rescisión del contrato por falta de conformidad. Sin embargo, lo esperado por el consumidor no puede ser determinado por los proveedores de manera unilateral, los consumidores no pueden exigir una conformidad fuera de lo razonable, dentro de las condiciones económicas y técnicas correspondientes. Es así que esta conformidad está directamente vinculada a la naturaleza del producto o servicio, su destino, las reglas, normas y usos que les conciernen, el estado de la técnica, las informaciones proporcionadas por los fabricantes,

La no conformidad de los productos puede ser vista desde varios puntos:

- i. Vicios del consentimiento. Sobre la base del error en la sustancia (cuando el consumidor recibe un bien o servicio cuya calidad no responde a lo legítimamente esperado); o sobre la base del dolo (maniobras fraudulentas capaces de inducir en error, incluyendo el dolo por reticencia o silencio). En estos casos, se puede pedir la nulidad del contrato basados en las disposiciones del Código Civil dominicano;
- ii. Inejecución total o parcial del contrato. El consumidor puede oponerle al proveedor la excepción de contrato no cumplido, requiriendo la ejecución forzada, la

- iv. La Garantía Contractual. Al momento de la recepción de la cosa o del servicio, es normal que el consumidor reciba un bono o certificado de garantía por el cual el proveedor se obliga, conforme a las condiciones establecidas, a reparar o en su defecto a reemplazar la cosa vendida en un período de tiempo determinado. En caso de exigirse la garantía, los fabricantes o vendedores no exigen ninguna remuneración, por lo que éstos asumen las consecuencias de los vicios ocultos. En ese sentido se expresa el artículo 67 de la Ley, 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.»

Cuando la oferta de productos se refiera a bienes usados, reconstruidos, imperfectos, deficientes o en mal estado, deberá indicarse de esta circunstancia, en forma precisa y notoria, al consumidor (artículo 65 de la Ley). Si el bien presenta defectos o imperfectos enmendables (esto es, que no sean óbice a su utilidad), aplica entonces la garantía legal o de la conformidad del bien o productos duraderos¹⁰. Durante el período de vigencia de dicha garantía, y a opción del consumidor, éste tendrá derecho a la reparación gratuita y satisfactoria de los vicios o defectos.

Asimismo, el proveedor deberá entregar una garantía escrita, en idioma español, que contenga, por lo menos, las siguientes especificaciones (artículo 68 de la Ley):

- i. La identificación del proveedor;
- ii. El titular de la garantía;
- iii. La identificación del producto garantizado, con las especificaciones necesarias para que no pueda confundirse con otro igual o similar;
- iv. Las condiciones de instalación, uso y mantenimiento necesarios para un buen funcionamiento;
- v. Las condiciones de validez de las garantías y el plazo de duración de la garantía;
- vi. Las condiciones de reparación y la especificación del lugar donde se hará efectiva la reparación, incluyendo la responsabilidad por el traslado, acarreo o transporte del bien a reparar bajo garantía; y
- vii. La cesión de la garantía dentro de su plazo de duración.

En el caso de que el fabricante en el país originario del producto emitiera una advertencia general sobre las características defectuosas del mismo, tanto el vendedor como el distribuidor o el concesionario autorizado, estarán obligados a contactar al consumidor y

proceder de la forma indicada en la advertencia general del fabricante. El consumidor podrá exigir el cumplimiento de la advertencia general por ante el distribuidor donde haya adquirido el producto que se trate siempre y cuando esté acompañado de la documentación que compruebe la adquisición legítima del bien o servicio, y de conformidad con los términos y condiciones de la advertencia general¹¹.

b. Responsabilidad civil y penal por productos defectuosos

Los proveedores de productos y servicios, en ocasión de su actividad, pueden incurrir en responsabilidad civil y penal¹². 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.

¹⁰ Artículo 66 de la Ley No. 358-05.

¹¹ Artículo 70, párrafo, de la Ley 358-05.

¹² Artículo 100 de la Ley 358-05.

Ley General No. 358-05 sobre Protección al Consumidor y Usuario

En adición, la misma Ley establece que todo daño a la persona o 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. Cuando hablamos de responsabilidad solidaria nos referimos a aquella que habilita al consumidor o usuario perjudicado a exigir el cumplimiento total de una obligación a uno, a algunos o a todos, indistintamente, los que la ley señala como obligados o responsables solidarios, en este caso a cualquiera de los miembros de la cadena de comercialización, incluyendo pero no limitado al distribuidor o distribuidores.

La reparación del daño o perjuicio comprende los siguientes aspectos (bien en forma separada o conjunta):

- i. Reposición del producto o servicio;
- ii. Reparación gratuita de los daños generados por la reparación principal;
- iii. Reducción del precio;

- iv. Restitución de los valores y/o costos por los daños derivados del consumo o uso del producto o servicio;
- v. Devolución de los valores pagados;
- vi. Indemnización.

Los prestatarios de los servicios tendrán un plazo de treinta (30) días, contados a partir de la fecha de la reclamación del usuario, para demostrar que cualquier insuficiencia en el suministro de sus servicios o productos no le es imputable.

Por otro lado, y en cuanto al fardo de la prueba, incumbe al fabricante probar que el producto corresponde a las características determinadas por el consumidor y que proporciona mayor utilidad que riesgo, asimismo deberá probar que el daño causado al consumidor o usuario no proviene del producto y que el mismo se encontraba en perfecto funcionamiento en el momento de su puesta en circulación. Por su parte, el demandante (consumidor y/o usuario) debe probar que el daño proviene del defecto del producto y que este producto se encontraba defectuoso en el momento de su puesta en circulación. El fabricante se libera de responsabilidad en aquellos casos donde haya informado el riesgo o

donde la víctima haya sido la causa exclusiva del daño. De acuerdo a las previsiones del literal c) del artículo 83 de la Ley, serán nulas todas las cláusulas contractuales que inviertan la carga de la prueba en perjuicio del consumidor.

En nuestro país existe una decisión judicial¹³ basada en la responsabilidad civil contractual generada por los productos defectuosos, derivada de la obligación de seguridad a cargo de los fabricantes y de todos los vendedores intervinientes en la cadena de comercialización. Si bien dicha sentencia fue anulada por nuestra Suprema Corte de Justicia, en fecha 19 de agosto de 2009, la misma trajo como resultado el reconocimiento y la reafirmación de parte de nuestro sistema judicial de que la obligación de seguridad genera una responsabilidad autónoma e independiente de la responsabilidad generada por los vicios ocultos y de la provocada por el hecho de un tercero, constituyendo un hito y uno de los primeros precedentes conocidos en materia de protección al consumidor.

Respecto de la responsabilidad penal, la Ley ha categorizado las infracciones en leves, graves y muy graves, atendiendo a

¹³ Sentencia dictada por la Primera Sala de la Cámara Civil de la Corte de Apelación del Distrito Nacional, en fecha 28 de diciembre de 2005.

Ley General No. 358-05 sobre Protección al Consumidor y Usuario

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. Serán infracciones leves las que cumplan con alguna de las siguientes condiciones:

a) Cuando se aprecien variaciones de precios regulados por leyes especiales de escasa cantidad en relación con los presupuestados, anunciados, aprobados o comunicados por los organismos competentes;

b) Cuando se trate de simples irregularidades en la observancia de las reglamentaciones relativas al mercado, sin trascendencia directa para el consumidor o usuario;

c) Cuando no proceda su calificación como graves o muy graves.

Son infracciones graves las infracciones leves que además cumplan con alguna de las siguientes condiciones:

a) Cuando concurren con infracciones sanitarias o cuando las faciliten o las encubran;

b) Cuando se produzcan en el origen o en los canales de distribución, de forma consciente o deliberada o por falta de los

controles y precauciones exigibles en la actividad, servicio o instalación de que se trate;

c) Cuando se deriven beneficios directos o indirectos de la infracción;

d) Cuando conlleven un incumplimiento de las condiciones de garantía;

e) Cuando conlleven negativas reiteradas a facilitar información o a prestar colaboración con los servicios de inspección;

f) Cuando signifiquen una reincidencia de infracciones leves de la misma naturaleza, o de infracciones leves después de cometer infracciones graves dentro de un mismo período, de un año, computado a partir del momento en que se agote la vía administrativa relativa al procedimiento sancionador respectivo.

Son infracciones muy graves las que cumplan con alguna de las siguientes condiciones:

a) Las que sean, en todo o en parte, concurrentes con infracciones sanitarias muy graves o hayan servido para facilitarlas o encubrirlas;

b) Las que supongan la extensión de la alteración, adulteración o fraude a realizar

por terceros a quienes se facilita la sustancia, medios o procedimientos para realizarlos, enmascararlos o encubrirlos;

c) La reincidencia en infracciones graves en los últimos cinco (5) años, que no sean a su vez consecuencia de reincidencia en infracciones leves;

d) La creación de una situación de desabastecimiento en un sector o zona del mercado determinada por una infracción;

e) La aplicación de precios o márgenes comerciales en cuantía notablemente superior a los límites autorizados para los bienes o servicios cuyos precios se encuentren regulados;

f) La negativa absoluta a facilitar información o prestar colaboración a los servicios de inspección.

Comprobado el alto riesgo para la salud o seguridad de los consumidores o usuarios, la Dirección Ejecutiva de Pro Consumidor podrá aplicar a los infractores, las siguientes medidas cautelares:

a) Advertencia;

b) Decomiso o confiscación de productos, envolturas, empaques, envases, material impreso, etiquetas, material publicitario y/o promocional previa autorización judicial;

Ley General No. 358-05 sobre Protección al Consumidor y Usuario

c) Destrucción de productos, envolturas, empaques, envases, material impreso, etiquetas, material publicitario y/o promocional, luego de dictada una sentencia condenatoria definitiva por los tribunales competentes;

d) Prohibición de venta del producto o prestación del servicio, previa autorización judicial;

e) Cierre del establecimiento, previa autorización judicial luego de dictada una sentencia condenatoria definitiva por los tribunales competentes; o

f) Cualquier combinación de las medidas anteriores.

Conforme el artículo 112 de la Ley, dichas sanciones podrán ser aplicadas de la siguiente manera:

a) Las infracciones leves, con apercibimiento o multa de hasta veinte (20) salarios mínimos;

b) Las infracciones graves, con multa desde veinte (20) salarios mínimos hasta cien (100) salarios mínimos, pudiendo rebasar dicha cantidad hasta alcanzar el quíntuplo del valor de los productos o servicios objeto de la infracción; y

c) Las infracciones muy graves, con multa desde cien (100) salarios mínimos, hasta quinientos (500) salarios mínimos, pudiendo rebasar dicha cantidad hasta alcanzar el quíntuplo del valor de los productos o servicios objeto de infracción.

De su parte, los tribunales podrán imponer multas coercitivas destinadas a la ejecución de sentencias dictadas en aplicación de la Ley y de las demás disposiciones relativas a la defensa de los consumidores y usuarios.

Las acciones para reclamar el incumplimiento del vendedor prescriben a los dos (2) años contados a partir del último acto violatorio que las origina.

III. Consideraciones finales sobre la Ley

La Ley ha venido a llenar un gran vacío legislativo en la República Dominicana, proporcionando un verdadero sistema de protección a los consumidores y usuarios de productos y servicios, dotado de una serie de derechos, deberes y acciones a favor de éstos.

Cada uno de los derechos otorgados en la Ley a los consumidores y usuarios, conllevan como corolario el cumplimiento de deberes de los integrantes de una cadena de comercialización o distribución.

Sin embargo, es preciso recalcar que, ante cualquier circunstancia, la primera defensa de todo proveedor es el cumplimiento previo de la obligación de información y de cualquier otra obligación que sobre él pese. En derecho de consumidor, la provisión oportuna, clara y evidenciable de información y transmisión de conocimiento, en principio, es liberadora.

Por los motivos anteriores, cada empresa deberá requerir de su proveedor, como hemos indicado, toda documentación e información concerniente a los productos a comercializar, distribuir y, entre otros, introducir el mercado para consumo y/o uso de los consumidores y usuarios, esto así con la finalidad de informarse e instruirse correctamente sobre el producto en cuestión. Del mismo modo, deberá requerirse del fabricante entrenamiento técnico con cierta periodicidad para su personal, lo cual incluye, de manera general, el adiestramiento de todas las personas involucradas en el negocio, a fin de evitar en lo posible riesgos derivadas de la venta de los productos y los servicios ofrecidos.

En otro orden, los intervinientes en una cadena de producción y comercialización, en su calidad de proveedores, no podrán ampararse de la Ley para perseguir al fabricante al no ser considerado como un consumidor o usuario final del producto;

sin embargo, y en caso de suscitarse cualquier controversia, las vías del derecho común quedan disponibles.

Finalmente, procederemos a resumir algunas de las causas de exoneración de responsabilidad de los proveedores, las cuales pueden provenir o bien del Derecho Común, o bien de otras disposiciones derivadas de leyes especiales tales como la Ley de protección de los consumidores, a saber:

a. Ausencia de las condiciones de responsabilidad como la fuerza mayor o el caso fortuito, la culpa exclusiva de la víctima (en este caso del consumidor o usuario), la ausencia de culpa y el hecho de un tercero, excepción de contrato no cumplido;

b. Las que se refieren al rehúso de la garantía, es decir, el uso inadecuado del producto y la reclamación fuera del término de garantía;

c. La falta de prueba del vicio del producto, falta de prueba del mal funcionamiento, caducidad de la acción o prescripción, falta de legitimación activa (el demandante no es un consumidor), falta de competencia (no se trata de una relación de consumo), falta de legitimación pasiva (el demandado no es un proveedor), excepción de

inexistencia de la obligación (el defecto fue reparado);

d. Vicio aparente (conocimiento del consumidor), aceptación de los vicios;

e. El estado actual de la ciencia o de la técnica (los riesgos del desarrollo) en el momento en que el producto fue puesto en circulación, el defecto que ha causado el daño ha aparecido después de haber puesto el producto en circulación;

f. Que, en el caso del fabricante de una parte integrante del producto final, el defecto sea imputable al diseño del producto a que se ha incorporado o a las instrucciones dadas por el fabricante del producto.

RUSSIN, VECCHI
& HEREDIA BONETTI

**Calle El Recodo # 2,
Edificio Monte Mirador,
Bella Vista, Santo Domingo,
República Dominicana
Tel: (809) 535-9511 Ext.272
Fax: (809) 535-6649
www.rvhb.com**