

## El Inexistente Arbitraje de Consumo en La República Dominicana.

De los mandatos que permanecen solo en letras.

Los Derechos del Consumidor han sido reconocidos por la Constitución Dominicana como derecho fundamental del que goza toda persona en nuestro país. Con miras de proteger este derecho, el Estado ha otorgado una función administrativa de vigilancia del mercado y de las actividades de los proveedores, tratando de evitar, con su intervención, la proliferación de prácticas comerciales abusivas para los consumidores de estos bienes o servicios. Como parte de esta facultad, fue creada la jurisdicción administrativa especializada en materia de Consumo, en manos del Instituto Nacional de Protección al Consumidor y Usuario (Pro-Consumidor), la cual cuenta con un sistema de Arbitraje de Consumo, como se le denomina, como mecanismo alternativo para la resolución de conflictos, que representa una opción distinta a la vía judicial para las partes, e incluso distinta al Arbitraje o demás mecanismos alternativos convencionales.

Al tenor de lo anterior, resulta relevante mencionar que la Convención Americana sobre Derechos Humanos - de la cual la República Dominicana forma parte - busca materializar el ideal del ser humano libre, exento del temor y de la miseria, que solo es alcanzable si cada estado crea las condiciones que permitan a las personas gozar de sus derechos económicos, sociales y culturales, tanto como de sus derechos civiles y políticos de manera eficaz.

En ese orden de ideas, el artículo 53 de la Constitución Dominicana del 2010 dispone 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 o servicios de mala calidad, tienen derecho a ser compensadas o indemnizadas conforme a la ley.”*

Como subraya Rodríguez (Namphi, Protección Constitucional del Consumidor y del usuario, Ed. Corripio, S.A.S., 2018, pág.30), de este artículo se desprenden dos dimensiones: *“a) por un lado, el derecho de toda persona a disponer de bienes y servicios de calidad y a proteger sus intereses y, b) por otro lado, el deber del Estado de tutelarlos asegurando que las personas que resulten lesionadas o perjudicadas por bienes o servicios de mala calidad sean compensadas o indemnizadas conforme a la ley.”*



Cabe destacar que, de conformidad con el artículo 74.4 de la Constitución Dominicana, los derechos y garantías otorgados por esta carta magna a los consumidores y usuarios, así como la aplicación de las leyes creadas con fines proteccionistas, deben ser siempre aplicados de manera directa, sin máximas burocracias. Este artículo ha abierto brechas de interpretación entre doctrinarios en el sentido de que, el Estado debe procurar sin muchas reglas, la protección de los derechos de los consumidores cuando se ha comprobado la afectación de estos, y a su vez, promover el diálogo abierto entre las partes envueltas en un conflicto, con el fin de dirimirlos con mayor celeridad.

De esta interpretación también nace la creencia de muchos de que, poco importa si la Ley Núm. 358-05 no menciona de manera expresa la potestad de Pro-Consumidor para aplicar sanciones a aquellos que infrinjan dicha normativa y por ende vulneren el derecho constitucional del consumidor y usuario, sino que basta con ser un derecho con carácter constitucional para la procura, por todos los medios, de protegerlo. Lo anterior debido a que, la Ley núm. 358-05 sólo menciona de manera expresa la potestad sancionadora de Pro-Consumidor en lo relativo a infracciones contra la salud, no indicándose para aquellas infracciones no relativas a la salud, tales como abusos en contratos de adhesión, reclamaciones por incumplimientos contractuales, vulneración al derecho de información, modificación aleatoria de la oferta, entre otras, para las cuales, a nuestro entender, es que ofrece la alternativa del arbitraje de consumo.

Se podría decir que el legislador pretendía dejar la potestad sancionadora única y exclusivamente respecto de actividades ilegales con consecuencias inminentes como aquellas infracciones cometidas en contra de la salud. Tanto es así que, posteriormente fue emitida la Ley núm. 166-12, del Sistema Dominicano para la Calidad (SIDOCAL; hoy INDOCAL) y la Ley núm. 17-19 sobre erradicación del comercio ilícito, mediante las cuales se extiende, o mejor dicho afianza la facultad de Pro Consumidor para inspeccionar y vigilar el mercado en relación con la calidad de los bienes y servicios, inocuidad y seguridad alimentaria, el cumplimiento de normas y reglamentos técnicos en materia de seguridad de las instalaciones, sistemas y procesos y cualquier otra que se pudiera establecer mediante reglamento.

Ciertamente el rol de Pro-Consumidor no se detiene en las actividades antes mencionadas, pero su potestad sancionadora es limitada, por lo tanto, en su función de dirimente de conflictos es necesario un verdadero sistema en el que Pro-Consumidor pueda dirigir, tutelar y promover la resolución de aquellos conflictos entre proveedor y consumidor por infracciones que no involucran riesgos en contra de la salud, sin necesidad de contar con la potestad sancionadora.

Aunque, debemos reconocer que, en su búsqueda por el reconocimiento de dicha potestad, se encuentra actualmente en el Senado un proyecto de modificación de la Ley, en donde se extendería en todo su esplendor esta potestad tan afamada por muchos, otorgándole la facultad a la Dirección Ejecutiva de Pro-Consumidor, de imponer sanciones en cualquier infracción cometida en contra de la Ley, sin la intervención de los tribunales como actualmente se prevé.

Sin embargo, entendemos que estos esfuerzos deberían ser reenocados en darle ejecución a lo ya establecido en la Ley, pues a pesar de que la misma ha creado el mecanismo alternativo conocido como el Arbitraje de Consumo, el mismo no ha sido implementado aún, privando a los consumidores, y por qué no a los proveedores, del acceso a un sistema más expedito y eficaz, y abriéndose la interrogante de si resultase ser óptimo y necesario para esta materia especializada.

Este sería un sistema extrajudicial de resolución de conflictos entre consumidores y usuarios de bienes y servicios y proveedores de estos, surgidos en ocasión de una relación de consumo, sin formalidades especiales y con carácter vinculante y ejecutorio para ambas partes. A diferencia del arbitraje ya conocido convencionalmente, sería un sistema gratuito para las partes, quienes contarían con árbitros expertos en materia de consumo; pero lo más relevante es que, en lo que respecta al principio de voluntariedad de las partes, a diferencia del acuerdo arbitral establecido en el Arbitraje comercial convencional, en el sistema de arbitraje de consumo, la voluntad que debe estar expresa es la del proveedor consignada mediante la oferta pública que se encontraría registrada por ante Pro-Consumidor.

Esta oferta pública de sometimiento consistiría en la expresión del proveedor de que la relación que se produce por la oferta, venta o provisión de un bien o servicio, se encontrará adherida al sistema arbitral y que cualquier diferencia o conflicto surgido en virtud de tal relación, se sometería al Arbitraje de consumo. De la misma manera en que hoy en día se registran las rifas y concursos y los contratos de adhesión por ante Pro-Consumidor, se registrarían esas ofertas, ventas o provisiones de bienes y/o servicios. Todo esto en virtud del Reglamento aprobado y promulgado hace 5 años a través de la Resolución Núm. 11, de fecha 03 de junio del año 2008, por el Consejo Directivo de Pro-Consumidor.

Mientras el hacha va y viene, y continúan las discusiones legales y jurisprudenciales sobre la potestad sancionadora de Pro-Consumidor, por entenderse que ni la Ley núm. 358-05 ni la Ley núm. 107-13 así la reconocen, lo ideal sería la implementación de este sistema, en donde no sólo sea levantada un acta de conciliación poco vinculante entre las partes, sino que pueda ser emitido un Laudo arbitral totalmente vinculante y ejecutorio entre las partes; máxime cuando se trata de conflictos que, en principio, se considerarían civiles, pero que, por involucrar proveedores y consumidores, usualmente en desigualdad de condiciones, son relaciones regidas por la materia especializada de derecho de los consumidores. Otra discusión para otro artículo.



**Autora:**  
**LAURA PÉREZ**

Asociada

\*Este resumen contiene solo información general sobre los temas tratados, por lo que este documento no constituye una opinión legal. Ulises Cabrera le recomienda procurar asesoría legal específica para cada caso particular.