



28 de marzo de 2016

Hon. Luis Daniel Rivera Filomeno
Presidente
Comisión de Relaciones Laborables, Asuntos
del Consumidor y Creación de Empleo
Senado de Puerto Rico
El Capitolio
PO Box 9023431
San Juan, PR 00902-3431

RE: Resolución del Senado Núm. 113

Estimado Senador Rivera Filomeno:

Reciba usted y los demás miembros de la Comisión de Relaciones Laborables, Asuntos del Consumidor y Creación de Empleos (Comisión) un cordial saludo. A tenor con el requerimiento de la Comisión, sometemos los comentarios y recomendaciones del Departamento de Asuntos del Consumidor (DACO) sobre la Resolución del Senado 113 (RS 113).

La RS 113 tiene el propósito general de mantener una investigación continua sobre las ejecutorias del DACO, por lo cual alude a diversos temas de la competencia habitual de la agencia. No obstante, el asunto o tema en específico que esta Comisión requiere examinar hoy queda revelado en la carta que nos cursó el 17 de febrero pasado, que en lo pertinente requiere que remitamos un informe por categoría de estadísticas para los años 2013, 2014 y 2015 de los comercios que incumplen con las reglamentaciones del DACO.

Según hemos expuesto en esta misma Comisión, la Ley Núm. 5 de 23 de abril de 1973, según enmendada, (Ley 5), creó al DACO con el objetivo primordial de vindicar e implementar los derechos de los consumidores. Para el cabal cumplimiento de dicho objetivo, esta agencia fue facultada, entre otras cosas, para establecer y fiscalizar el control de precios sobre los artículos de uso o consumo, promover y establecer normas de calidad, seguridad e idoneidad en los servicios y en los productos, evaluar los problemas del consumidor y las formas de proteger sus intereses mediante la promulgación de la reglamentación necesaria, o recomendar la legislación a través de la cual se logren dichos objetivos.

Apartado 41059
Estación Minillas
San Juan, Puerto Rico 00940-1059
T. (787) 722-7555 www.daco.gobierno.pr

DACO A TU FAVOR dacoatufavor @dacoatufavor DACO A TU FAVOR

DACO
Departamento de Asuntos del Consumidor
A tu favor



Hon. Luis Daniel Rivera Filomeno
R del S 113
Pág. 2

En referencia a la Resolución en discusión, el artículo 6(c) de la Ley 5 dispone que corresponde al DACO, “[a]tender, investigar y resolver las quejas y querellas presentadas por los consumidores de bienes y servicios adquiridos o recibidos del sector privado de la economía...”. Cónsono con ello el mismo artículo, pero en su inciso (d), ordena al DACO, en lo pertinente, a; “[p]oner en vigor, implementar y vindicar los derechos de los consumidores, tal como están contenidos en todas las leyes vigentes, a través de una estructura de adjudicación administrativa con plenos poderes para adjudicar las querellas que se traigan ante su consideración y conceder los remedios pertinentes conforme a derecho...”.

Como suele ocurrir en los procedimientos regulatorios estatales, una acción en el DACO se puede iniciar a través de dos vías, la presentación de una querella por un consumidor que ha sido agraviado por el comercio privado, o la expedición de una multa por parte de un inspector del DACO que haya percibido una violación a los reglamentos de la agencia. Los incisos del artículo antes citado aluden al primer caso, el derecho que asiste a los consumidores en Puerto Rico para presentar sus querellas contra el comercio o proveedor de servicios que haya infringido la reglamentación protectora de los consumidores. Es el proceso de tramitación, mediación, inspección y celebración de vistas adjudicativas, que activa la presentación de querellas por parte de los consumidores, donde se concentra la mayor actividad que realiza el DACO en la actualidad.

Por dar un ejemplo, en el año natural 2014 los consumidores presentaron 7,986 querellas, y la Agencia resolvió 8,133, (5,377 por vistas adjudicativas, 1,904 mediante el proceso de mediación y 852 en investigación). La disparidad entre querellas presentadas y resueltas, (hay mayor número de querellas resueltas que presentadas), responde a querellas que quedaban pendientes por resolver del año natural anterior.

Por lo anterior, juzgamos que el análisis de los comercios contra los cuales los propios consumidores han presentado querellas resulta más representativos de los problemas que encara de manera cotidiana el sector al que defiende el DACO. Entendemos que la revelación del nombre de los comercios con el mayor número de querellas presentadas en su contra debe ofrecer luz sobre dónde se concentran los problemas de los consumidores. A tenor, se incluye como anejo unas tablas con los nombres de los veinticinco comercios contra los cuales mayor número de querellas fue presentado durante los años naturales 2013 al 2015, según están divididas las seis regiones del DACO.

Aunque nos parece importante el peso que tiene la mención reiterada de algunos de estos comercios como causantes de presentación de querellas, se debe advertir que la presentación de la querella, de suyo, no significa que el consumidor resulte victorioso en

Hon. Luis Daniel Rivera Filomeno
Apartado 41059
Estación Minillas
San Juan, Puerto Rico 00940-1059
T. (787) 722-7555 www.daco.gobierno.pr

DACO
Departamento de Asuntos del Consumidor
A tu favor

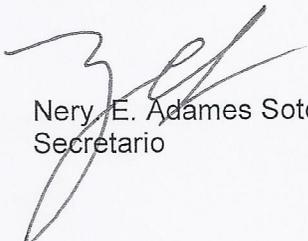


su causa de acción. Es necesario recordar que los comercios o personas querelladas tienen el derecho constitucional a un debido proceso, que incluye poder defenderse en una vista, presentando prueba a su favor y rebatiendo la que presente la parte querellante, frente a un juez administrativo imparcial. En consecuencia, la lista de los comercios con mayor número de querellas no necesariamente significa que el total de las querellas presentadas dieron lugar a una determinación de infracción a algún reglamento del DACO o alguna otra reglamentación protectora del consumidor. Sin embargo, aun con la aclaración anterior, la reiteración de querellas presentadas contra algunos de los comercios que aparecen en las tablas se repite en las distintas regiones del DACO, asunto que causa perspicacia sobre el servicio al consumidor que ofrecen.

Esta ponencia nos da la oportunidad, además, de informar a esta Honorable Comisión que estamos en medio del desarrollo de un nuevo programa de computadoras que facilitará la compilación de información en relación al número de querellas y multas presentadas por región y temas, que hará mucho más fácil la producción de estadísticas. Más importante aún, cuando se finalice en todas sus etapas esta programación, expondrá para el escrutinio público, todos los días, el nombre de los comercios con mayor número de querellas y multas presentadas en su contra. De esta manera, la información que hoy requiere este foro mediante la RS 113, será de conocimiento público y fácil acceso, estimamos, para este verano. Entendemos que esta herramienta servirá al consumidor con termómetro al momento de elegir qué comercio auspiciar, y de disuasivo para que las empresas, en aras de evitar que su nombre comercial sufra por aparecer reiteradamente en la lista de comercios querellados, procuren el mayor bienestar del consumidor posible.

Esperando haber cumplido con el requerimiento que nos efectuara esta Honorable Comisión, reiteramos nuestro compromiso de contribuir con todo aquello que estime pertinente.

Cordialmente,



Nery E. Adames Soto
Secretario