



GOBIERNO DE PUERTO RICO

Departamento de Asuntos del Consumidor

CARTA CIRCULAR 2021-003

ASUNTO: NORMAS APLICABLES EN TORNO A LA POLÍTICA DE DEVOLUCIÓN

A: TODOS LOS COMERCIANTES QUE OFREZCAN PRODUCTOS Y SERVICIOS PARA LA VENTA EN PUERTO RICO.

I. PROBLEMA DETECTADO

En los pasados días, el Departamento de Asuntos del Consumidor (DACO) recorrió varios comercios a lo largo de toda la Isla para velar por el cumplimiento con las normas aplicables en torno a la política de devolución. Durante las visitas realizadas identificamos que muchos comerciantes no tienen publicada su política de devolución, o que las mismas no cumplen con los requisitos de contenido, forma y tamaño que exige una divulgación clara y adecuada. Lo anterior constituye una violación a la reglamentación vigente; y, como tal, será fiscalizada y penalizada según corresponda.

II. BASE LEGAL Y REGLAMENTARIA

La Ley Núm. 5 de 23 de abril de 1973, según enmendada (Ley Núm. 5), impone al DACO el deber ministerial de “vindicar e implementar los derechos del consumidor, frenar las tendencias inflacionarias; así como el establecimiento y fiscalización de un control de precios sobre los artículos y servicios de use y consumo”¹. Al amparo de dicho deber, la agencia promulgó el Reglamento de Prácticas Comerciales, Reglamento 9158 de 6 de febrero de 2020, el cual establece, entre otras, las normas básicas que deben respetar los comerciantes en torno a las políticas de devolución.

¹ 3 L.P.R.A. sec. 341b.

III. DEBER DE DIVULGACIÓN DE LA POLÍTICA DE DEVOLUCIÓN

El Reglamento 9158 establece, en su Regla 9, que “[t]odo establecimiento comercial deberá exponer en un lugar visible, en letras claras y legibles, rótulos que notifiquen e informen clara y adecuadamente al consumidor sobre la política de devolución de mercancía, tanto la forma en que se va a efectuar como el término que tiene el consumidor de realizar la misma”. Dicha Regla añade, en forma expresa, que el comerciante no podrá negarse a la devolución del precio pagado por el consumidor cuando el bien vendido:

1. adolezca de algún defecto;
2. no cumpla con las representaciones que fueron divulgadas y que motivaron al consumidor a contratar con un comerciante;
3. no sirva para el propósito para el cual fue adquirido; o
4. cuando en el proceso de contratación o durante la vigencia de la garantía, se incumpla con las disposiciones de este Reglamento.

El rotulo a través del cual se divulgue la política de devolución podrá ser impreso o digital. Si es impreso, podrá ser de papel, cartón, plástico, o similares; y su tamaño deberá ser no menor de ocho y media (8 ½) pulgadas por once (11) pulgadas, con un tipo de letra no menor de catorce (14) puntos. En lo que respecta a los rótulos digitales, se podrá hacer uso de cualquier medio tecnológico, siempre que la pantalla a través de la cual se difunda el mensaje cumpla con el propósito de informar clara y adecuadamente. Esto incluye que el mensaje esté fijo por un tiempo mínimo de treinta (30) segundos.

Según lo establecido en la Regla 10 del Reglamento 9158, los rótulos a través de los cuales se divulgue la política de devolución del comercio –sean estos impresos o digitales- deberán, además:

1. Exhibirse en un lugar visible en cada uno de los puntos de venta.
2. Colocarse a un máximo de cinco (5) pies de distancia de cada punto de venta, para que el consumidor tenga acceso visual al mismo, y ubicarse entre cuatro (4) y siete (7) pies sobre el piso.
3. Colocarse de tal forma que el consumidor los pueda leer antes de realizar la compra.
4. Reseñar lo siguiente: "Publicar anuncios engañosos es ilegal. Incurrir en tal práctica conlleva una pena de multa de hasta un máximo de diez mil dólares (\$10,000). El consumidor podrá someter una querrela ante el Departamento de Asuntos del Consumidor (DACO), Ley Núm. 5 de 23 de abril de 1973, según enmendada".


IV. OTRAS CONSIDERACIONES

- Al amparo del Reglamento 9158, las ventas por Internet también están sujetas a los principios básicos en torno a la obligación de informar, en forma clara y adecuada, la política de devolución del comercio.
- Si la política de devolución debe modificarse por razón de una circunstancia ajena al control del comercio -incluido un decreto de emergencia de cualquier índole-, tal cambio debe ser notificado al consumidor en forma clara y adecuada. Ello implica que la divulgación sea por escrito –en formato impreso o digital-, y de manera en que razonablemente permita al consumidor darse por enterado de cualquier cambio antes de concretar la compra del producto o servicio que le interesa.
- En virtud de las querellas que, en los pasados meses se han radicado en el DACO en relación con las políticas de devolución de los comercios, les exhortamos a incluir aspectos más allá de las cualidades inherentes al producto o servicio. Es recomendable que consideren informar también criterios básicos que pudieran afectar la decisión de compra por parte del consumidor, como pudiera ser el tiempo que tome la disponibilidad o entrega de la mercancía que le interesa adquirir, y sus derechos en caso de que ello tarde más de lo previsto.

V. SANCIONES APLICABLES

Como parte de las facultades delegadas, el DACO seguirá fiscalizando el cumplimiento con las disposiciones del Reglamento 9158 aquí recogidas. Cualquier incumplimiento podrá dar lugar a las multas y sanciones que procedan.

En San Juan, Puerto Rico, a 03 de mayo de 2021.



Lcdo. Edan Rivera Rodríguez
Secretario

