



CARTA CIRCULAR 2021-008

ASUNTO: PARÁMETROS DE TRABAJO CONJUNTO PARA EVITAR INCURRIR EN PRÁCTICAS Y ANUNCIOS ENGAÑOSOS, Y PARA PROVEER REMEDIOS INMEDIATOS A LOS CONSUMIDORES DURANTE LA TEMPORADA NAVIDEÑA.

A: TODA PERSONA, NATURAL O JURIDICA, QUE OFREZCA PARA LA VENTA PRODUCTOS Y SERVICIOS A CONSUMIDORES EN PUERTO RICO.

La temporada navideña es la época del año en que los consumidores adquieren más productos y servicios. Es, por tal motivo, que toma mayor relevancia la labor fiscalizadora del Departamento de Asuntos del Consumidor (DACO). Cada año, el objetivo medular para la temporada es, en esencia, trabajar de la mano con los comercios a fin de estar en posición de proveer remedios a los consumidores; y, con ello, evitarles tener que radicar querellas.

La dinámica de trabajo durante las semanas que comprende este periodo de “ventas de época navideña” consiste, típicamente, en implementar medidas que permitan la intervención inmediata del DACO para que los consumidores obtengan el remedio que buscan sin tengan que pasar por el trámite formal de adjudicación; y, con ello que los comercios eviten la imposición de multas o sanciones. Este año, el modelo seguirá el mismo formato.

Para que el formato que el DACO ha implementado en los pasados pueda desarrollarse de la manera más efectiva, en la presente Carta Circular hemos reseñado los puntos más importantes de la normativa aplicable, a fin de que:

- 1) los comercios puedan repasar y tener a la mano los criterios con los que deben cumplir, lo cual les servirá de base para evitar multas o sanciones, a la vez de lograr una mayor satisfacción de los consumidores que adquieran sus productos o servicios; y,
- 2) que los consumidores tengan claros sus derechos, así como los mecanismos de los que disponen para hacerlos respetar.

I. BASE LEGAL Y REGLAMENTARIA

El Departamento de Asuntos del Consumidor (DACO) tiene como propósito primordial “vindicar e implementar los derechos del consumidor”¹. Para alcanzar este objetivo, la agencia cuenta con facultades expresas para “reglamentar y fiscalizar los anuncios y las prácticas engañosas en el comercio”².

En sintonía con las antedichas facultades, el DACO promulgó el Reglamento de Prácticas Comerciales³, del cual surgen los deberes con los que deben cumplir todos los comercios para no incurrir en prácticas y anuncios engañosos. A tales efectos, se define como comercio a todo “lugar, físico o virtual, donde los comerciantes llevan a cabo transacciones comerciales con consumidores en Puerto Rico”. Las disposiciones que aplican a los comercios, que adquieren particular relevancia durante la temporada de ventas de época navideña, son las siguientes:

A. PRINCIPIOS GENERALES

- 1) entregar o prestar diligentemente el bien o servicio según anunciado u ofrecido;
- 2) estar en posición de sostener y probar todas las ofertas y pretensiones en torno a un bien o servicio;
- 3) describir los productos de manera lo suficientemente clara, prominente y entendible, para evitar engaños o falsas percepciones en el consumidor;
- 4) no omitir o tergiversar datos relevantes, ni valerse de representaciones gráficas engañosas o confusas de los productos ofrecidos para la venta.

B. DEVOLUCIÓN DE BIENES

- 1) Todo comercio está obligado a exponer en un lugar visible, en letras claras y legibles, información clara y adecuada sobre la política de devolución, tanto la forma en que se va a efectuar como el término para realizarla.
- 2) El comerciante no podrá negarse a la devolución del precio pagado por el consumidor si el producto:
 - a. adolece de algún defecto;
 - b. no cumple con las representaciones que motivaron a la compra; y
 - c. no sirve para el propósito para el cual se adquirió.

¹ 3 L.P.R.A. sec. 341b.

² 3 L.P.R.A. sec. 341e.

³ Reglamento 9158 de 6 de febrero de 2020.

C. PRÁCTICAS Y ANUNCIOS ENGAÑOSOS

- 1) Vender, ofrecer, o exponer para la venta una cantidad menor a la indicada para cualquier artículo o servicio.
- 2) Representar o expresar un hecho o una oferta si tal declaración es engañosa o falsa, o posee la tendencia o capacidad para confundir.
- 3) Anunciar un bien o servicio para la venta y no tenerlo disponible o no tener las cantidades anunciadas.
- 4) Inducir o tratar de inducir a una persona a actuar a cambio de cualquier beneficio que luego resulta ser menor, falso, inexistente, ilícito o ilegal.
- 5) Anunciar u ofrecer un bien o servicio como carnada, consciente que no está disponible, o que no tiene cantidades suficientes, para atraer al consumidor e intentar venderle otro bien o servicio; desalentar la compra de un bien o servicio anunciado y ofrecer otro en sustitución.
- 6) No expedir un recibo de compra.
- 7) No expedir una garantía por escrito, cuando los bienes o servicios tienen garantía.
- 8) Rotular un producto, bien o servicio, con un precio que no corresponda con el que refleje el lector de precios en la caja registradora.

D. FORMA Y CONTENIDO DE LOS ANUNCIOS

- 1) Todo anuncio deberá proveer información que sea esencial y necesaria para conocer las cualidades, calidad, formas de pago, precio, tamaño, cantidad, utilización o cualquier otra característica del bien o servicio que se anuncia.
- 2) Toda divulgación debe ser clara y libre de ambigüedad, y no prestarse a confundir al consumidor. Las aclaraciones o modificaciones a todo tipo de anuncio deberán cumplir con las mismas características.
- 3) Información importante no debe esconderse en la letra pequeña.
- 4) Una divulgación clara y adecuada debe incluir, entre otros: Precio total; condición del producto, si este ha sido discontinuado o existe una probabilidad significativa de que no haya piezas de repuesto; que el bien anunciado no incluye partes, accesorios o equipo necesarios para su funcionamiento, apariencia o uso; condiciones y términos de financiamiento (si se ofrece); en casos de juguetes, edad recomendada; especificaciones que, por la naturaleza del bien, sea necesario conocer.
- 5) Toda representación visual deberá corresponder con las características reales del bien o servicio. No se permite el uso de frases indicando que el producto o modelo ofrecido "no es igual al ilustrado" para justificar el incumplimiento.

E. DISPONIBILIDAD DEL BIEN ANUNCIADO

- 1) El comerciante tendrá disponible los bienes anunciados en venta especial, en cantidades suficientes para responder a la demanda razonablemente anticipada durante el periodo que dure la venta anunciada⁴.
- 2) De no poder cumplir con la demanda razonablemente anticipada, el comercio podrá limitar las cantidades de los bienes en especial si anuncia lo siguiente:
 - a. cantidad disponible de cada uno de los artículos por tienda o almacén;
 - b. fecha de terminación del especial; y
 - c. tiempo mínimo garantizado del inventario.
- 3) Si la mercadería anunciada en especial se agota antes del tiempo mínimo garantizado, el comercio vendrá obligado a ofrecer: a) un artículo sustituto, o b) un vale (*rain check*). También podrá ofrecer: c) un descuento equivalente a la diferencia entre el precio regular y el precio en especial del bien anunciado en especial; o d) vender el producto al precio anunciado (o a un precio menor), y enviarlo por correo a la residencia del consumidor sin cobro por envío y franqueo.
- 4) Si el comercio cumple con los requisitos de divulgación de información clara y adecuada al consumidor, el tiempo mínimo garantizado no aplicará a bienes anunciados en venta de liquidación, artículos a precio regular que no forman parte del inventario regular del comercio, ni artículos anunciados con un precio regular en publicaciones que incluyen varias categorías de venta⁵.

II. PARÁMETROS DE TRABAJO CONJUNTO

Durante toda la temporada de ventas de época navideña; esto es, entre el 15 de noviembre de 2021 y el 07 de enero de 2022, la Unidad de Anuncios Engañosos del DACO estará disponible para orientar a la industria en torno a las normas que les son de aplicación y los mecanismos con los que cuentan para cumplir con las mismas.

En el que respecta al trabajo conjunto con los comercios, el equipo de la agencia estará disponible para:

- 1) Revisar los *shoppers* de los comercios antes de su divulgación, para hacer cualquier observación o recomendación que sea procedente.
- 2) Orientar sobre los mecanismos de divulgación que procedan en caso de que, por motivos fuera de control del comercio, no hubiesen recibido mercancía anunciada en venta especial; y, de ser requerido, ayudar a divulgar las aclaraciones que pudieran proceder.

⁴ “Demanda razonablemente anticipada” es la proyección futura en el inventario de determinado artículo, utilizando como base las cantidades registradas en los libros del negocio para el año anterior. Entiéndase, un artículo de la misma naturaleza, características y precio, según haya sido vendido, en un periodo igual o similar al que se pretende volver a ofrecer al consumidor.

⁵ Al anunciar este tipo de productos, se destacarán de forma prominente las condiciones que les aplican, incluida la cantidad mínima disponible por tienda. Se deberá aclarar si hay limitaciones de máximo de artículos por cliente.

- 3) Activar personal de mediación para poder proveer remedios inmediatos a los consumidores sin que sea necesaria la radicación de querellas.
- 4) Evitar imponer multas siempre que el comercio esté dispuesto a corregir la infracción identificada, y compensar a cualquier consumidor que pudiera haberse visto afectado por la misma.
- 5) Ayudar a atender cualquier situación que surja en el desarrollo de las ventas de época navideña que pudiera afectar la satisfacción de los consumidores.

Todo comercio que busque aunar esfuerzos con el DACO, podrá comunicarse directamente con la agencia, a los correos mlopez@daco.pr.gov; o ramador@daco.pr.gov. A través de esos medios podrán coordinarse reuniones de trabajo, así como intercambiarse información de contacto para atender cualquier situación que pueda surgir durante las ventas de época navideña.

III. ASISTENCIA A LOS CONSUMIDORES

Durante la temporada de ventas de época navideña, todo el personal del DACO estará disponible para atender todas las consultas, quejas y reclamos que puedan generar algún tipo de insatisfacción en los consumidores durante la temporada de ventas de época navideña. A tales efectos, los consumidores podrán contactar a personal de la agencia a través del correo anunciosengafiosos@daco.pr.gov, al buzón de la página de Facebook, DACO A Tu Favor, y al número (787) 722-7555, exts. 14004 y 14008. También podrán acudir presencialmente a la oficina regional que les resulte más conveniente, pudiendo escoger entre Arecibo, Caguas, Mayagüez, Ponce/Santa Isabel y San Juan. Cualquier reclamo en cuanto a la calidad del servicio ofrecido en la agencia podrá reportarse al correo servicio@daco.pr.gov.

En San Juan, Puerto Rico, a 12 de noviembre de 2021.



Edan Rivera Rodríguez
Secretario