



## **EL TRÁMITE DE RESOLUCIÓN DE QUERELLAS EN EL DACO:**

*Análisis integral de los procesos de radicación, trámite y resolución de querellas en el DACO, las trabas más comunes que enfrentan los consumidores en estos procesos, y las medidas adoptadas y pendientes de adopción por el Departamento para lograr una mayor agilidad dentro de su foro adjudicativo, y una reducción de los problemas que suelen enfrentar quienes acuden al mismo.*

Elaborado por la Oficina del Secretario  
Diciembre de 2021



## I. PREÁMBULO

La Ley Núm. 5 del 23 de abril de 1973 (Ley Orgánica) creó el Departamento de Asuntos del Consumidor (DACO) con el fin de “vindicar e implantar los derechos del consumidor”. Para lograr dicho objetivo, la agencia cuenta con facultades para investigar, fiscalizar, reglamentar y adjudicar asuntos que, de una u otra manera, pudiesen afectar los derechos de los consumidores en Puerto Rico. A tenor con las antedichas facultades, el DACO también debe comparecer ante la Asamblea Legislativa, y ante cualquier otro foro en que se ventilen asuntos que pudieran afectar los derechos que se le ha encargado vindicar. Le corresponde, además, educar y orientar -tanto a los consumidores como a los comerciantes-, en torno a cuáles son los derechos reconocidos por el ordenamiento vigente, así como las maneras de respetar y hacer que se respeten los mismos.

En virtud de todo lo que abarca su deber ministerial, el DACO se divide en varias áreas, cada una una deberes y funcionarios particulares. Una de esas áreas, el foro adjudicativo de la agencia, es la que se ha visto más afectada por las diferentes situaciones atípicas que han afectado a Puerto Rico en los últimos años, las cuales han incluido huracanes, temblores y una pandemia. Estos fenómenos han representado trabas significativas en el foro adjudicativo y se han traducido en un atraso en el trámite y resolución de las querellas radicadas por los consumidores. Para atender la situación, en abril de este año se empezaron a adoptar diversas medidas con las que se han logrado avances importantes en el objetivo poner a al día el foro adjudicativo de la agencia. Este informe da cuenta de tales acciones, los resultados alcanzados, y las expectativas a corto y mediano plazo de las medidas ya implementadas y aquellas por implementar. Además, se incluye una guía de orientación al público que se espera sirva de ayuda para atender los problemas más comunes que enfrentan los consumidores cuando radican una reclamación.

## II. Los poderes adjudicativos del DACO

La Ley Orgánica del DACO faculta al Secretario para “poner en vigor, implantar 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”. Al amparo de dicha potestad, la agencia promulgó el Reglamento de Procesos Adjudicativos<sup>1</sup>, el cual tiene por fin proveer un proceso justo, sencillo y económico de las querellas radicadas por los consumidores de productos y servicios. Ahora bien, por disposición expresa de ley, dicho proceso debe respetar los postulados y derechos básicos reconocidos en nuestro ordenamiento.

---

<sup>1</sup> Reglamento 8034 de 13 de junio de 2011.



Lo anterior implica que, en el ejercicio de sus poderes adjudicativos, el DACO viene obligado a respetar, tanto los principios constitucionales del debido proceso de ley, como los límites que impone la Ley Núm. 38 – 2017, conocida como Ley de Procedimiento Administrativo Uniforme del Gobierno de Puerto Rico (Ley 38).

*A. El debido proceso de ley en los foros adjudicativos de las agencias*

Los preceptos constitucionales del debido proceso de ley se activan siempre que esté de por medio la privación o alteración al derecho a la vida, a la libertad o a la propiedad. En el caso particular de los foros administrativos, se ha dispuesto de manera expresa que “en vista de que dentro de su función adjudicativa las agencias administrativas han de interferir con los intereses de libertad y propiedad de los individuos, se hace extensiva a los procedimientos ante éstas la garantía a un debido proceso de ley”<sup>2</sup>.

En lo que respecta a los procesos adjudicativos ante los organismos administrativos, se ha enfatizado sobre la importancia de que toda intervención del Estado, a través de sus agencias, sea mediante procesos justos y equitativos<sup>3</sup>. Así, pues, corresponde a cada agencia garantizar, al menos, lo siguiente: oportuna y adecuada notificación; derecho a ser oído y a confrontarse con los testigos; derecho a presentar prueba oral y escrita a su favor; y una adjudicación imparcial a base del expediente<sup>4</sup>.

*B. Las disposiciones de la Ley de Procedimiento Administrativo Uniforme (Ley 38)*

La Ley 38 recoge los principios con los que toda agencia administrativa de Puerto Rico debe cumplir respecto a las distintas funciones delegadas mediante sus leyes orgánicas. En lo que respecta a las facultades de adjudicación, se establecen las siguientes limitaciones:

1. *Derechos mínimos reconocidos por la Ley 38*<sup>5</sup>. En todo procedimiento adjudicativo formal ante una agencia se salvaguardarán los siguientes derechos:
  - (a) Derecho a notificación oportuna de los reclamos en contra de una parte.
  - (b) Derecho a presentar evidencia.
  - (c) Derecho a una adjudicación imparcial.
  - (d) Derecho a que la decisión sea basada en el expediente

<sup>2</sup> *Almonte et. al. V. Brito*, 156 DPR 475, 481.

<sup>3</sup> *Íd; Rivera Rodríguez & Co. v. Lee Stowell, etc.*, 133 D.P.R. 881, 887-888 (1993).

<sup>4</sup> *Almonte et. al. V. Brito*, 156 DPR 475, 482.

<sup>5</sup> Véase la Sección 3.1., “Cartas de Derechos”, 3 L.P.R.A. § 9641.



2. *Información requerida por la Ley 38, para presentar una querrela*<sup>6</sup>. El promovente de una acción ante la agencia deberá incluir la siguiente información al formular su querrela:
  - (a) Nombre y direcciones postales de todas las partes y, de ser conocidas, sus respectivas direcciones de correo electrónico.
  - (b) Hechos constitutivos del reclamo o infracción.
  - (c) Referencia a las disposiciones legales aplicables si se conocen.
  - (d) Remedio que se solicita.
  - (e) Opcionalmente, la edad del querellante, si es que reclamara los beneficios de la “Ley Especial de Procesos Administrativos Expeditos para Personas de la Tercera Edad”.
  - (f) Firma de la persona promovente.
  
3. *Derecho a reconsideración y a revisión judicial reconocidos por la Ley 38*<sup>7</sup>.
  - (a) La parte adversamente afectada por una resolución u orden podrá presentar una moción de reconsideración dentro del término de 20 días desde la fecha de archivo en autos de la notificación de dicha resolución u orden.
  - (b) Una parte adversamente afectada por una orden o resolución final de una agencia y que haya agotado todos los remedios provistos por la agencia podrá presentar una solicitud de revisión ante el Tribunal de Apelaciones, dentro de un término de 30 días contados a partir de la fecha del archivo en autos de la copia de la notificación de la orden o resolución final de la agencia.

### **III. Etapas del proceso adjudicativo del DACO**

En atención a los derechos mínimos que toda agencia administrativa debe respetar a toda parte involucrada en una reclamación, el proceso de adjudicación ante el DACO incluye las siguientes etapas: 1) Radicación; 2) Evaluación; 3) Notificación; 4) Mediación; 5) Inspección / Informe de inspección; 6) Vista Administrativa; 7) Resolución; y 8) Reconsideración y/o revisión judicial.

#### **A. Radicación**

Toda persona que considere que se le ha vulnerado algún derecho como consumidor de bienes y servicios en Puerto Rico, tiene derecho a radicar una querrela ante el DACO. La radicación se puede realizar de modo presencial, en cualquiera de las cinco oficinas regionales de la agencia; a

---

<sup>6</sup> Véase la Sección 3.4., “Información Requerida al Presentar Querrela; Solicitud o Petición”, 3 L.P.R.A. § 9644.

<sup>7</sup> Véase la Sección 3.15., “Reconsideración”, 3 L.P.R.A. § 9655; y la Sección 4.2., “Términos para Radicar la Revisión”, 3 L.P.R.A. § 9672.



saber, Arecibo, Caguas, Mayaguez, Ponce / Santa Isabel y San Juan. También se puede someter de modo virtual, a través de la página de Internet del Departamento, [www.daco.pr.gov](http://www.daco.pr.gov). La información que se someta como parte de la querella debe incluir aquella que exige la Ley 38; esto es, además de la firma del reclamante: 1) Nombre y direcciones postales de las partes y, de ser posible, sus correos electrónicos; 2) Hechos que dan base al reclamo; 3) Disposiciones legales aplicables (si se conocen); y 4) Remedio que se solicita.

La radicación adecuada es clave para que la querella pueda gestionarse de manera rápida y adecuada. Entre los hechos que más obstaculizan o extienden el trámite inicial de las reclamaciones ante el foro adjudicativo del DACO es que **no se incluye información completa o correcta de las partes**. En cuanto a este aspecto, es importante señalar que es común que los querellantes no incluyan los nombres reales de querellados, pues en ocasiones solo les conocen por algún apodo o nombre comercial. También es frecuente que se incluyan direcciones postales desactualizadas o incorrectas. Este tipo de hechos, por muy básicos que pudieran parecer, representan una gran demora en la etapa inicial de los procesos de adjudicación. En ocasiones, inclusive, dan base para la desestimación.

Otro aspecto que se debe considerar antes de radicar una querella es si **el DACO tiene jurisdicción sobre el asunto sobre el cual se quiere que la agencia resuelva**. Un ejemplo reiterado se da en el contexto de las compañías de telefonía o Internet, cuya jurisdicción en temas de facturación y servicios la ostenta de manera exclusiva el Negociado de Telecomunicaciones de Puerto Rico.

También es de vital importancia **incluir documentación en apoyo a la reclamación**. Ciertos temas particulares, por disposición expresa de ley, requieren que se acredite información básica para dar paso a la reclamación. Tal es el caso de las querellas al amparo de la Ley de Condominios, que exige someter ciertos documentos como requisito previo a evaluar en sus méritos cualquier querella.

## **B. Evaluación**

Luego de radicada una reclamación, se evalúa de modo general lo que se alega en la misma, así como los documentos sometidos en apoyo a dicha acción. Si la información está completa, el caso se refiere al trámite correspondiente, el cual inicia con la notificación de la querella. Si se identifica algún error en la radicación, o si la información sometida está incompleta, se da oportunidad al consumidor para que pueda corregir cualquier falla detectada.



### **C. Notificación**

Contrario a los procesos judiciales, en los que corresponde al demandante notificar al demandado, en los casos ante un foro administrativo le compete hacerlo a la agencia. Es, por tal motivo, que incluir los nombres completos y las direcciones correctas, es de vital importancia. De lo contrario, toda comunicación se devolverá a la agencia; y, mientras no se lleve a cabo una notificación adecuada, no se puede continuar con el proceso. Es, después de haberse notificado en forma adecuada, que empiezan a contar los términos para que la parte querellada responda a la acción en su contra.

Una vez recibida la contestación a la querella, el juez a quien se le haya asignado la misma podrá determinar si es posible resolverla por la vía sumaria; esto es, si está de por medio una cuestión de estricto derecho para la cual no sea necesario evaluar testimonios o prueba adicional a la ya sometida por las partes. De no ser ese el caso, la controversia será referida a mediación.

### **D. Mediación**

La mediación es parte medular de la política pública que se promulga en el foro adjudicativo del DACO. Por tal motivo, todo caso que se considere pueda ser “mediable” se refiere, en primera instancia, a alguno de los mediadores para que evalúe la posibilidad de que la controversia se resuelva sin ulteriores procesos. Tal intervención es favorable en un número considerable de casos, lo que facilita proveer remedios inmediatos a los consumidores.

### **E. Inspección / Informe de inspección**

En aquellos casos en los que, por el tipo de alegaciones incluidas en la querella, sea necesario que se lleve a cabo una inspección ocular, la misma se asignará a una persona con conocimientos mínimos sobre el tema en torno al cual gire la controversia. El propósito de la inspección será, en esencia, facilitar la tarea del juez administrativo, dándole elementos que le ayuden a dilucidar la procedencia o no de lo alegado en la querella ante su consideración. De ser necesario llevar a cabo una inspección, será responsabilidad del inspector asignado someter un informe que dé constancia de los hallazgos encontrados. Las dos partes; esto es, tanto la parte querellante como la querellada, tendrán derecho a impugnar el informe con la prueba que entiendan pertinente. También tendrán derecho a pedir la presencia del inspector en la vista administrativa.



En cuanto a este punto, es importante mencionar que, en muchas ocasiones, no es hasta este momento en el proceso que muchos querellantes deciden enmendar la querella para incluir nuevas alegaciones o solicitar remedios distintos. Bajo el ordenamiento vigente, tales enmiendas pueden hacerse en cualquier momento. No obstante, el realizarlas extiende el proceso. Ello es así pues corresponde realizar una nueva notificación; y, en ocasiones, incluso llevar a cabo otra inspección.

#### **F. Vista Administrativa**

La vista administrativa es la fase del proceso administrativo en que todas las partes tienen oportunidad de exponer su posición, de manera oral, ante el juez a cargo de evaluar la controversia. En esta etapa, cada parte podrá presentar testimonios y/o prueba documental en apoyo de su postura. También tendrá derecho a refutar la prueba presentada por la parte contraria.

#### **G. Resolución**

Tras evaluar la controversia ante su consideración, el juez a cargo de los procesos emitirá una decisión, la cual será notificada por escrito a todas las partes. De esa determinación, cualquiera de las partes que se sienta afectada o este inconforme con la misma, tendrá derecho a acudir en reconsideración, y/o a pedir revisión judicial. Estos derechos podrán usarse dentro de los términos provistos para ello en la Ley 38.

#### **H. Peticiones de Hacer Cumplir Orden (PHCO)**

Cuando el foro adjudicativo del DACO emite una resolución a favor del consumidor, la parte querellada cuenta con 30 días para cumplir con lo ordenado por la agencia. Cuando se incumple con dicho término, y siempre que no esté de por medio una revisión judicial, la División de Litigios del DACO acude al Tribunal de Primera Instancia que corresponda y demanda al querellado para que se ordene su cumplimiento con la determinación administrativa. Para que proceso, conocido como la radicación de Peticiones de Hacer Cumplir Orden (PHCO), pueda llevarse a cabo es necesario que: 1) la parte querellante notifique al DACO que la parte querellada no ha cumplido con la resolución del foro adjudicativo; y 2) que el caso no esté ante consideración de un foro apelativo y/o que se hubieran agotado ya los términos para acudir en revisión judicial, y la decisión sea ya final y firme.



#### IV. Evolución del foro adjudicativo del DACO: Del 2019 al 2021

##### A. Variables que afectaron la resolución de querellas

Las estadísticas del Departamento de Asuntos del Consumidor reflejan que, para el año 2019, en la agencia se emitía un promedio de 450 resoluciones por mes. En enero de 2020, Puerto Rico se vio afectado por eventos sísmicos que afectaron varias infraestructuras en la Isla, incluida la Oficina Regional de DACO en Ponce, cuyo edificio quedó completamente inoperante. Para aquella época, los esfuerzos mayores de la agencia se enfocaron en su División de Fiscalización, la cual se activó a gran escala desde ese mismo mes, que fue cuando se promulgó la primera Orden de Congelación de Precios; en aquel momento, a consecuencia de los movimientos sísmicos que afectaron a la Isla. Pese a esta situación, el foro adjudicativo de la agencia mantuvo las estadísticas similares, emitiendo 431 resoluciones para ese primer mes del 2020.

El 25 de febrero de 2020, la Organización Mundial de la Salud (OMS) declaró que el coronavirus tenía potencial de pandemia. El 28 de febrero, el DACO emitió la Orden 2020-005, de congelación de precios, a manera de prevención ante la amenaza por el COVID-19. Días después, específicamente el 12 de marzo de 2020, se declaró un estado de emergencia en Puerto Rico a causa de la pandemia. Luego, el 15 de marzo, se promulgó la Orden Ejecutiva OE-2020-023, mediante la cual se decretó un toque de queda que, salvo excepciones bien puntuales, obligó a la ciudadanía a permanecer en sus hogares. Esta Orden Ejecutiva ordenó de forma expresa el cierre de las operaciones gubernamentales, excepto los servicios que fueron considerados como esenciales para enfrentar situaciones relacionadas a la pandemia y a otras situaciones de seguridad.

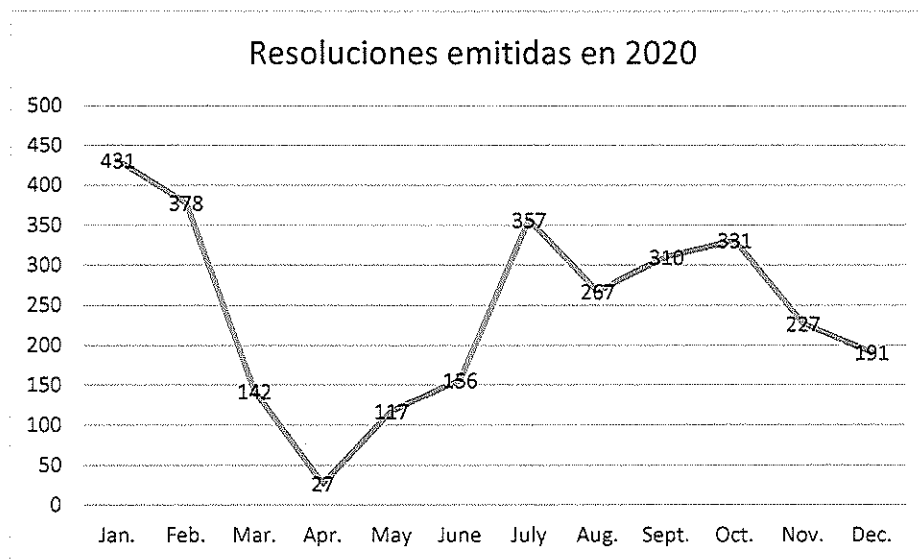
En el caso particular del DACO, se determinó como “esencial” la labor de fiscalización de la agencia que, a través de su cuerpo de inspectores, tuvo a su cargo velar por el cumplimiento con las órdenes de congelación promulgadas en virtud del decreto de emergencia. Dicho grupo se mantuvo trabajando en las calles, a capacidad total, desde el día uno. En lo que respecta al resto de su personal, la agencia acató las mismas normas que fueron de aplicación al resto de las agencias de gobierno. Esto conllevó, inevitablemente, un atraso en la resolución de las querellas. Para marzo de 2020, el número de resoluciones bajó a 142; y en abril se redujo hasta 27.

A medida que las órdenes ejecutivas promulgadas para prevenir los contagios fueron flexibilizándose, en el foro adjudicativo del DACO se incorporaron modelos híbridos de trabajo



que incluyeron la celebración de vistas por videoconferencia. Lo anterior permitió que la cantidad de resoluciones mensuales fuera subiendo, pero sin regresar al nivel pre-pandemia.

**Figura 1. Resoluciones emitidas por el DACO en el 2020**



El escenario descrito anteriormente conllevó que en el foro adjudicativo del DACO se acumularan casos sin resolver. A enero de 2021, dicha cifra se encontraba en 3,720, mientras que las resoluciones para ese mes apenas ascendieron a 305. La situación mejoró para los meses de febrero y marzo, cuando las estadísticas superaron levemente las 400 resoluciones mensuales.

**B. Medidas adoptadas en 2021 y sus efectos en el foro adjudicativo.**

**B.1. *La Orden Administrativa 2021-006***

En respuesta a la situación reseñada con anterioridad, se decretó un estado de emergencia en el foro adjudicativo de la agencia. A tales efectos, se promulgó la Orden Administrativa 2021-006<sup>8</sup>. En la Sección II de la referida Orden se estableció como propósito **promover el trámite expedito de todo caso que esté en atraso, a la par de una atención eficiente y oportuna a todo caso nuevo**. Para lograr dicho propósito se promulgaron diversas guías, incluidos varios criterios para promover la eficiencia adjudicativa. Tales criterios incluyeron, entre otros, el deber de cada mediador del foro adjudicativo del DACO de atender un mínimo de 35 resoluciones o referidos por mes, así como la responsabilidad de cada juez administrativo de emitir un mínimo de 26

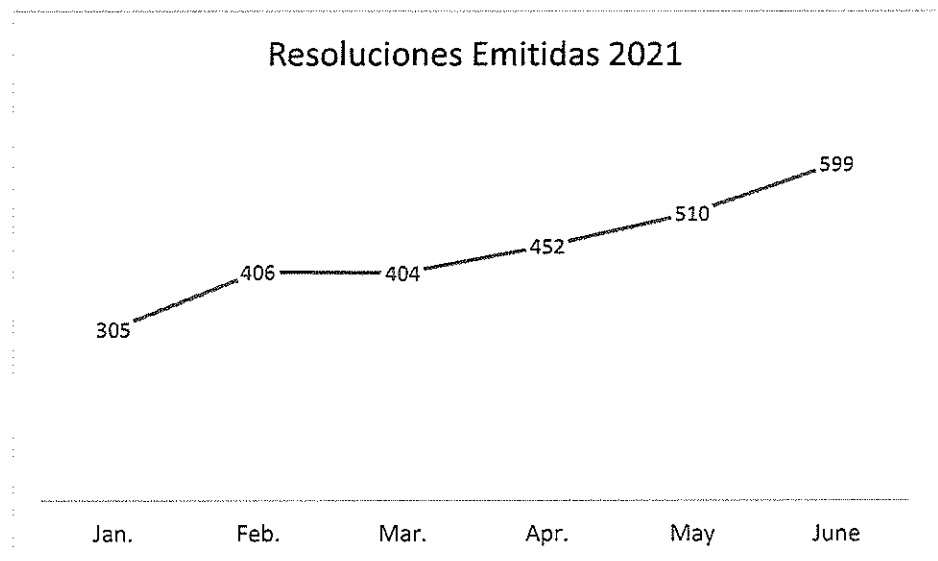
<sup>8</sup> Ver Anejo #1 – Orden Administrativa 2021-006.



resoluciones administrativas mensuales. Para el caso particular de la División de Condominios, el promedio mensual de casos se estableció en 20.

La Orden 2021-006 logró un efecto inmediato. A finales del mismo mes en que se promulgó; esto es, para abril de 2021, las estadísticas mensuales del foro adjudicativo regresaron al nivel pre-pandemia, con un total de 452 resoluciones para ese mes. Pronto, evidenciaron una notoria escalada.

**Figura 2. Resoluciones emitidas por el DACO en el primer semestre de 2021**



A partir de abril de 2021, los números de resoluciones mensuales emitidos en el foro adjudicativo se han mantenido muy por encima de los niveles pre pandemia. En noviembre se experimentó una ligera baja, que pudiera justificarse por la cantidad de feriados en el mes, así como el énfasis que se dio a los métodos alternos a la adjudicación (sobre lo que se hablará más adelante).

Por otra parte, cabe señalar que, si bien como parte de las estadísticas del foro adjudicativo del DACO se incluyen los beneficios económicos concedidos al consumidor, el tipo de resoluciones emitidas a favor de los querellantes incluyen también remedios alternos, como pudieran ser la obligación de hacer algo (a lo que se determine que el consumidor tiene derecho), o de cesar y desistir alguna práctica que se entienda lacera algún derecho del querellante. Estos remedios no son medibles en términos económicos, pero, de manera rutinaria, se conceden en el foro adjudicativo de la agencia.



**Tabla 1. Resoluciones emitidas y remedios otorgados de junio a noviembre de 2021**

<b>Mes</b>	<b>Numero de resoluciones</b>	<b>Beneficios al consumidor</b>
Junio 2021	599	\$ 656,871.51
Julio 2021	482	\$ 912,541.90
Agosto 2021	533	\$ 2,404,529.48
Septiembre 2021	516	\$ 627,427.61
Octubre 2021	484	\$ 630,343.27
Noviembre 2021	397	\$ 637,273.07
<b>Total junio – nov. 2021</b>	<b>3,011</b>	<b>\$ 5,868,986.84</b>

*B.2. Peticiones de Hacer Cumplir Orden (PHCO).*

El proceso de radicación de las PHCO fue otro que se vio afectado por la pandemia. Ello, pues en respuesta a las medidas de prevención del covid-19, la Rama Judicial también paralizó temporalmente sus procesos; y, en su sistema de apertura por fases, no fue hasta bien avanzado el 2021, que retomó el trámite de este tipo de reclamaciones.

Una vez la Rama Judicial volvió a citar las PHCO del DACO, la agencia retomó con fuerza la radicación de este tipo de casos. A la par de la radicación activa, desde junio de 2021 se empezaron a publicar los listados mensuales con los nombres de los comercios que se niegan a pagar los remedios reconocidos a los querellantes. Ello, con dos fines:

- 1) orientar a los consumidores para que vean con recelo a aquellos comercios que mantengan patrones de incumplimiento; y
- 2) disuadir el incumplimiento de parte de los querellados perdidosos.

Cabe señalar que, tal como se expuso en el inciso previo, el foro adjudicativo del DACO emite resoluciones que conceden remedios alternos que no se computan en términos económicos. La agencia también acude al foro judicial para asegurar que se cumpla con esos remedios, aun cuando los mismos no conlleven un desembolso de dinero. Hecha esta precisión, es menester destacar que, tras cinco meses seguidos de publicar las listas de los querellados que incumplen, el ejercicio ha probado ser efectivo. A continuación, un desglose de estas acciones:



**Tabla 2. PHCO y beneficios reclamados en beneficio del consumidor de junio a noviembre**

Mes	Demandas radicadas	Beneficios al consumidor
Junio 2021	61	\$ 331,279.11
Julio 2021	40	\$ 97,780.52
Agosto 2021	31	\$ 95,009.30
Septiembre 2021	30	\$ 107,929.18
Octubre 2021	29	\$ 138,015.14
Noviembre 2021	17	\$ 87,957.27
<b>Total junio – nov. 2021</b>	<b>208</b>	<b>\$ 857,970.52</b>

### *B3. Contratación de personal adicional para el foro adjudicativo*

Como resultado de la evaluación preliminar que se llevó a cabo en torno a las estadísticas del foro adjudicativo del DACO, se previó que la acumulación de querellas quedaría completamente atendida en un término cercano a los dos años. No obstante, a mediados de 2021 la cantidad de querellas radicadas por los consumidores aumentó exponencialmente. Se determinó que, de seguir ese volumen de radicaciones, aun habiendo logrado un promedio de resoluciones mensuales muy por encima del nivel pre pandemia, resultaría imposible salir del atraso acumulado. Por tal motivo, se optó por solicitar fondos bajo el programa “*Coronavirus State Fiscal Recovery Funds*”. La solicitud fue aprobada mediante la Resolución 2021-102, de 21 de septiembre de 2021<sup>9</sup>.

Tras la aprobación de los fondos solicitados, se inició el proceso de contratación de diez abogados. Se espera que este personal se una al foro adjudicativo del DACO en enero de 2022; y, con su apoyo, lograr subir el promedio de resoluciones mensuales por encima de 700.

### *B4. Métodos alternos a la adjudicación*

Típicamente, para el “Viernes Negro”, el DACO modifica su enfoque de fiscalización, con el propósito de proveer remedios inmediatos al consumidor que eviten la radicación de querellas.

<sup>9</sup> Ver Anejo #2 – Resolution 2021-102, “*To Authorize The Allocation Of \$850,000 From The Coronavirus State Fiscal Recovery Funds To The Department Of Consumer Affairs*”.



Este año, dicho enfoque se expandió para todo el periodo de “Ventas de Época Navideña”, el cual comprende desde la primera semana de noviembre de 2021 hasta el 6 de enero de 2022. Ello, con el fin de expandir el enfoque de intervenciones inmediatas que permitan resolver conflictos entre el consumidor y el comercio sin necesidad de esperar todo el proceso que se activa al radicarse una querrela.

En lo que va del periodo de “Ventas de Época Navideña” de este año, la intervención directa de personal del DACO ha permitido a la agencia proveer remedios inmediatos a cientos de consumidores. Solo para las semanas del 22 de noviembre al 3 de diciembre de 2021, se logró que los comercios concedieran los remedios solicitados por cerca de 550 consumidores. Además, se atendieron cientos de consultas que, con su aclaración, evitaron la radicación de querellas.

La efectividad que, durante este año, ha tenido la intervención directa del DACO durante el periodo de “Ventas de Época Navideña”, ha sentado las bases para que se esté buscando replicar el modelo como una práctica permanente en la agencia. Para lograrlo, se promulgarán unas guías que permitan incorporar este sistema de atención de conflictos de modo rutinario en el Departamento. Esperamos, con ello: 1) reducir el número de querellas radicadas en el foro adjudicativo; y 2) lograr una mayor satisfacción del consumidor.

## **V. Problemas sustantivos y procesales identificados al evaluar el foro adjudicativo**

La evaluación de estadísticas del foro adjudicativo del DACO, se usó, en primer lugar, con el propósito de establecer métricas de resolución de querellas que permitan poner fin al atraso en casos que tenía la agencia a inicios de 2021. Como parte de la evaluación realizada se identificaron, además, diversas trabas que enfrentan los consumidores en el trámite y resolución de sus reclamaciones. A tales efectos, se entendió necesario listar los principales problemas y posibles mecanismos para poder atender los mismos. A continuación, un recuento de los hallazgos identificados, las medidas adoptadas -y por adoptar- para corregir las situaciones detectadas.

### **A. Desconocimiento de los procesos ante el foro**

Por disposición expresa de ley, el foro adjudicativo del DACO viene obligado a respetar unas garantías mínimas a todas las partes. Ello conlleva, necesariamente que se siga un proceso. Los pormenores de ese proceso están sujetos, en gran medida, al nivel de complejidad del caso y la cantidad de prueba que se deba presentar. Muchos consumidores desconocen lo anterior y



esperan que se resuelvan sus querellas sin someter prueba alguna; y, o, saltándose las etapas a las que obliga la Ley 38. En lo que respecta a este aspecto, los principales problemas son:

- 1) Falta de récord suficiente para sustentar una reclamación. Muchas personas no tienen constancia ni siquiera del nombre completo o la dirección postal de la parte contra la cual quieren reclamar algún derecho. Ello complejiza el trámite de estos casos al punto que, en ocasiones, los esfuerzos de la agencia para identificar a la parte resultan infructuosos.
- 2) Desconocimiento de las leyes y reglamentos por parte del consumidor que comparece por derecho propio. Pese a que, por su propia naturaleza, el foro adjudicativo del DACO es más informal que los tribunales, los jueces administrativos deben interpretar las mismas leyes y reglamentos al momento de resolver las controversias ante su consideración. Muchos consumidores comparecen por derecho propio; y, por desconocer el ordenamiento vigente, se les complica defender sus posturas y/o entender por qué no se les puede conceder algún remedio solicitado.

#### **B. Rigurosidad en ciertos procesos**

Si bien el DACO, como toda agencia administrativa, está obligado a respetar ciertas exigencias de ley, incluido el desarrollo de ciertos procesos y garantías mínimas, en ocasiones tales requisitos son exacerbados dentro del foro adjudicativo. Como parte del análisis realizado nos hemos percatado de que algunos jueces administrativos interpretan ciertas reglas de modo demasiado riguroso, lo cual no es cónsono con la flexibilidad que debe caracterizar al foro adjudicativo de una agencia como el DACO. Ello ha ocasionado que algunos casos se desestimen por incumplir con algún requisito formal como, por ejemplo, 1) no incluir a todas las partes que pudieran ser responsables; 2) instar la reclamación en contra de una persona natural en lugar de hacerlo contra la persona jurídica, o viceversa; y 3) obviar someter, como parte de la querella, algún documento necesario para su consideración.

#### **C. Atrasos injustificados a causa de los abogados de las partes**

Esto es una práctica común, tanto de parte de abogados que comparecen en representación de los querellados como de los representantes legales de los propios querellantes. Sobre este punto es importante señalar que, muchas veces, son los abogados de los querellantes quienes piden prórroga o solicitan suspensión a algún proceso, y no informan de ello a su cliente. El querellado cree que el atraso se genera desde la agencia cuando, realmente, es su abogado el responsable.



## VI. Soluciones a los problemas identificados

### A. Interpretación 2021-001

El documento, de carácter vinculante, enfatiza la política pública del DACO en cuanto a que el foro adjudicativo de la agencia debe ser ágil, fácil, práctico y eficiente, lo que implica que los se vean los casos en sus méritos, y que cualquier duda sea resuelta a favor del consumidor<sup>10</sup>.

### B. Talleres a los jueces administrativos

A partir de enero de 2021, se estarán celebrando talleres mensuales dirigidos a los abogados que fungen como jueces administrativos en el foro adjudicativo del DACO. El primero de estos talleres se centrará en puntualizar aquellos aspectos, tanto sustantivos como procesales, que sean cónsonos con el deber ministerial de la agencia.

### C. Enmiendas al Reglamento de Procesos Adjudicativos

Se buscará, dentro de los límites permitidos por la constitución y la Ley 38, flexibilizar los procesos en el foro adjudicativo mediante enmiendas al Reglamento vigente. También se simplificará el lenguaje de dicho Reglamento con el fin de facilitar su comprensión al consumidor que comparece por derecho propio.

### D. Orientación al consumidor

Se reforzarán las iniciativas de orientación al consumidor, con el fin de que tenga más claro cómo funciona el foro adjudicativo del DACO, y que pueda defender su causa de acción cuando comparezca por derecho propio.

### E. Métodos alternos a la adjudicación

Va a darse gran importancia a la resolución de controversias simples, sin necesidad de que se radique una querrela en el foro adjudicativo. Según explicado previamente, esta estrategia que típicamente el DACO adoptaba para las Ventas del Madrugador, este año se ha replicado de manera efectiva a lo largo de toda la temporada de Ventas de época Navideña, y a partir de 2022 se adoptará como una acción permanente en la agencia.

---

<sup>10</sup> Ver Anejo #3, Interpretación 2021-001.



## ANEJOS





## ORDEN ADMINISTRATIVA 2021-006

---

### **PARA ENMENDAR LA ORDEN ADMINISTRATIVA 2018-001, LA CUAL SE SUSTITUYE POR LAS DIRECTRICES CONTENIDAS EN LA PRESENTE ORDEN.**

La Ley Núm. 5 de 23 de abril de 1973, según enmendada, mejor conocida como la “Ley Orgánica del Departamento de Asuntos del Consumidor” (en adelante, Ley Núm. 5), dispone como parte del deber ministerial de esta agencia la vindicación de los derechos de los consumidores. Cónsono con dicho deber, se delega al DACO la facultad de “atender, investigar y resolver las quejas y querellas presentadas por los consumidores de bienes y servicios adquiridos o recibidos del sector privado de la economía”. En este sentido, se provee para que la agencia, a través de una estructura de adjudicación administrativa con plenos poderes, pueda conceder los remedios que resulten pertinentes conforme a derecho.

*ESP*  
En los últimos años, la Isla ha sido afectada por situaciones atípicas, como lo han sido huracanes, terremotos, e incluso una pandemia. Todas estas han hecho mella en nuestro foro adjudicativo que, al momento, enfrenta un grave nivel de atraso en la resolución de querellas. Actualmente, en el Departamento hay alrededor de 4,102 casos pendientes por resolver, de los cuales 2,178 llevan más de 180 días esperando por una resolución. Si bien los atrasos han obedecido, en gran parte, a hechos sobre los cuales no se ha tenido control, es hora de atender la situación con la urgencia que la misma amerita. Solo así podremos cumplir con nuestro deber ministerial como agencia y asegurar que los consumidores reciban los remedios a los que tienen derecho, dentro de los términos que provee para ello la Ley Núm. 38 – 2017, según enmendada, conocida como Ley de Procedimiento Administrativo Uniforme del Gobierno de Puerto Rico (en adelante, Ley Núm. 38).

Por lo antes expuesto, y al amparo de las facultades delegadas al Secretario por la Ley Núm. 5, se dejan sin efecto los Artículos 3 y 8 de la Orden Administrativa 2018-001, los cuales son sustituidos por las directrices aquí incluidas. Mientras no se disponga otra cosa, estas directrices, las cuales buscan la agilización de los procesos en el foro adjudicativo, deberán empezar adoptarse, inmediatamente, y con carácter de urgencia, en las cinco Oficinas Regionales de la agencia; a saber: Arecibo, Caguas, Mayagüez, Ponce y San Juan. Los asuntos no comprendidos en esta Orden seguirán rigiéndose por las disposiciones de la Orden 2018-001.

### **ORDEN**

#### **SECCIÓN I. DEROGACIÓN**

Se deja sin efecto el Artículo 3 de la Orden Administrativa 2018-001, el cual, mientras esté en vigor la presente Orden, se sustituyen por las disposiciones aquí contenidas. El resto de la Orden 2018-001 permanece inalterado y continúa en pleno vigor.

## **SECCIÓN II. DECLARACIÓN DE PROPÓSITO**


Se establece como prioridad en la agencia establecer procesos que promuevan el trámite expedito de todo caso que esté en atraso, a la par de una atención eficiente y oportuna a todo caso nuevo, con el fin de cumplir con los términos dispuestos por la Ley Núm. 38 - 2017; o, en su defecto, reducir al mínimo los incumplimientos.

## **SECCIÓN III. VERIFICACIÓN DE LAS QUERELLAS**

Toda reclamación que se someta ante el DACO debe ser debidamente verificada antes de ser canalizada al proceso de mediación y/o adjudicación. Tal responsabilidad recae en forma directa sobre los radicadores, quienes deben seguir a cabalidad las directrices que, en cuanto al contenido de las querellas, provee el Reglamento de Procesos Adjudicativos, Reglamento 8034 de junio de 2011 (Reglamento 8034). La forma en que se atienda esta etapa inicial, la cual se origina una vez un consumidor somete una reclamación ante el DACO, es clave para poder agilizar los procesos de modo eficiente y efectivo; y así lograr el fin último que persigue esta Orden, que es salir del estado de emergencia en que se encuentra el foro adjudicativo.

### **Artículo 1. Conceptos aplicables**

Para efectos de esta Sección:

- 
- a. Se entiende por “radicación” la acción que realiza el querellante de presentar una reclamación por escrito ante el foro adjudicativo del DACO.
  - b. Se considera “verificación” la acción que realizan los radicadores de constatar que la reclamación radicada cumple con los requisitos mínimos establecidos por el Departamento.
  - c. El término “procesamiento” abarca tres posibles campos de acción luego de haber verificado la reclamación; estos pudieran ser: 1) la asignación de un número de querella; 2) devolver la reclamación por insuficiencia de información; o 3) contactar al consumidor para que someta documentación adicional (aplica únicamente a manera de excepción, según se detalla más adelante).

### **Artículo 2. Requisitos mínimos de toda querella**

- a. Una vez se radique una reclamación ante el DACO, los radicadores deberán verificar que la misma cumpla, como mínimo, con la dispuesto en la Regla 7.1 del Reglamento 8034; a saber:
  - 1. Nombre completo de las partes.
    - 1.1. El nombre incluirá ambos apellidos de ser posible.
    - 1.2. Si una de las partes está casada, se incluirá el nombre de ambos cónyuges y la sociedad legal de gananciales (si la hubiera).
    - 1.3. Si el querellado es una corporación, sociedad especial o profesional, se incluirá su nombre con todas sus direcciones y teléfonos conocidos.
    - 1.4. Si se desconoce el nombre del cónyuge, de la aseguradora, o de la institución de financiamiento, se le describirá de forma suficiente para ser

identificada. Podrá usarse un seudónimo hasta que se conozca la identidad y se incluya como parte (por ejemplo, aseguradora ABC, Juan del Pueblo, entre otros).

2. Información de contacto.

Deberán incluirse las direcciones físicas, postales, teléfonos y correos electrónicos de las partes, así como cualquier otra información que las identifique, permita corroborar sus identidades, y notificar conforme a derecho.

3. Relación sucinta de los hechos que dan lugar a la querella.

4. Remedio que se solicita y valoración del mismo. (Se podrán solicitar remedios alternos, así como compensación por daños y perjuicios).

5. Fecha de radicación y firma del querellante.

6. Documentos en apoyo a la reclamación.

- b. Para que una reclamación radicada ante el DACO pueda ser procesada dentro del foro adjudicativo; esto es, que se le asigne un número de querella, deberá cumplir con todos los puntos contenidos en el inciso "a" de este Artículo. Si no cumple, por lo menos, con los incisos 1 – 5, deberá devolverse automáticamente por insuficiencia. Si la querella cumple con los incisos 1 – 5, pero no incluye documentos en apoyo, o estos son insuficientes, procede orientar al consumidor y darle un término para que someta la información faltante. Dicho término no debe exceder de cinco días laborables, so pena de devolución de la reclamación.

**Artículo 3 – Término para la verificación de la querella**

El término entre la radicación de una reclamación ante el DACO y la verificación por parte de los radicadores, no debe exceder de dos semanas. Este término se contará a partir de la radicación de la reclamación.

**Artículo 4 – Responsabilidad de los Directores**

Será responsabilidad de los Directores Regionales asignar el personal necesario para que se cumpla rigurosamente con el procedimiento establecido en el Artículo 2 de la presente sección.

**SECCIÓN IV. EFICIENCIA ADJUDICATIVA**

Las directrices aquí contenidas se promulgan con el fin de salir del estado en el que actualmente se encuentra el DACO en lo que respecta a los casos pendientes de una resolución final. Mientras esté en vigor la presente Orden, todos los jueces administrativos, oficiales examinadores y/o mediadores que forman parte del foro adjudicativo de la agencia deberán cumplir a cabalidad con estas disposiciones. Por ser parte esencial de sus funciones, se ordena a todos los directores regionales velar por el cumplimiento estricto con lo dispuesto en los Artículos que se detallan a continuación:

**Artículo 1. Conceptos aplicables**

- a. Para efectos de esta Orden Administrativa, el término "resolución administrativa" incluye, únicamente:

1. *Resolución en los méritos* – toda resolución mediante la cual, luego de celebrada la vista administrativa y aquilatada la evidencia presentada por las partes, se resuelve y adjudica la controversia en su totalidad.
  2. *Resolución sumaria* – toda resolución mediante la cual se resuelve y adjudica una controversia a tenor con la Regla 11 del Reglamento de Procedimientos Adjudicativos, Reglamento Núm. 8034 de 14 de junio de 2013 (Reglamento Núm. 8034).
  3. *Resolución de cierre y archivo* – toda resolución que pone fin a una controversia por solicitud de las partes, ya sea por cumplimiento y/o transacción, o por incomparecencia de la parte querellante.
  4. *Resolución en rebeldía* – toda resolución que se emita sin el beneficio de la comparecencia de una de las partes, luego de haber notificado a la parte rebelde conforme a derecho.
- b. En virtud de lo establecido en el inciso precedente, el término “resolución administrativa” excluye las reconsideraciones, los relevos y las resoluciones parciales.
- c. La expresión “caso en atraso” hace alusión a todo aquel que incumpla con los términos de resolución provistos por la Ley Núm. 38 – 2017, la cual dispone que “[t]odo caso sometido a un procedimiento adjudicativo ante una agencia deberá ser resuelto dentro de un término de seis (6) meses, desde su radicación, salvo en circunstancias excepcionales”. Véase 3 L.P.R.A. § 9653.
- d. Por “casos nuevos” se entiende aquellos que aún no han caído en atraso, según definido en el inciso anterior.

#### **Artículo 2. Directrices generales**

- a. Todo juez administrativo, oficial examinador o mediador será responsable de emitir la resolución de cada caso dentro de los treinta (30) días de haberse celebrado la última vista administrativa. A manera de excepción, en aquellos casos cuya complejidad lo justifique, el término para emitirla no excederá de los sesenta (60) días de haberse celebrado la última vista administrativa. Lo anterior, sólo si se hubiera notificado previamente, y por escrito, al Director Regional.
- b. Todo juez administrativo, oficial examinador o mediador será responsable de tramitar todas las incidencias de cada caso asignado a través del *Sistema de Asuntos del Consumidor* (“SIAC”). En todo momento, los casos deben aparecer en el SIAC según su trámite corriente.

#### **Artículo 3. Sesiones de mediación**

- a. Cada mediador será responsable de citar, y celebrar, un mínimo de cuarenta y cinco (45) sesiones de mediación por mes. Tales sesiones podrán celebrarse a modo presencial, o mediante el sistema de videoconferencia.
- b. Cada mediador será responsable de emitir un mínimo de treinta y cinco (35) resoluciones o referidos para adjudicación por mes.

**Artículo 4. Resoluciones administrativas**

- a. Cada juez administrativo será responsable de emitir un mínimo de veintiséis (26) resoluciones administrativas por mes.
- b. Mientras un juez administrativo tenga “casos en atraso”, las resoluciones administrativas que emita deberán equilibrar el manejo de estos casos con los “casos nuevos”. La atención de los “casos en atraso” no exime a ningún juez administrativo de su deber de, en forma simultánea, atender casos nuevos y/o que aún no hayan caído en atraso.

**Artículo 5. Resoluciones de la División de Fiscalización**

Cada juez administrativo que atienda únicamente casos de fiscalización, deberá emitir un mínimo de cuarenta y cinco (45) resoluciones administrativas por mes.

**Artículo 6. Resoluciones de la División de Condominios**

Cada juez administrativo que atienda únicamente casos de condominios, deberá emitir un mínimo de veinte (20) resoluciones administrativas por mes.

**SECCIÓN V: INFORMES DE MANEJO DE CASOS**

- a. Mientras esté en vigor esta Orden, será responsabilidad de cada Director Regional elaborar y remitir a la Oficina del Secretario, por correo electrónico, un “Informe Quincenal de Manejo de Casos”.
- b. El Informe al que alude el inciso anterior deberá ser remitido el 15 y 30 de cada mes, en o antes del mediodía. Si el 15 o el 30 cae en fin de semana, o día feriado, el informe deberá remitirse el día laborable inmediatamente anterior.
- c. El “Informe Quincenal de Manejo de Casos” deberá incluir:
  1. El número de resoluciones administrativas emitidas por cada juez administrativo a cargo del Director Regional suscribiente.
  2. La designación alfanumérica correspondiente a cada caso.

**SECCIÓN VI. INCUMPLIMIENTO**

Cualquier incumplimiento con las disposiciones de esta Orden podría conllevar la imposición de sanciones.

Esta Orden tendrá vigencia inmediata y se extenderá hasta el 16 de julio de 2021.

En San Juan, Puerto Rico, hoy 13 de abril de 2021.



Lcdo. Edan Rivera Rodríguez  
Secretario



GOVERNMENT OF PUERTO RICO  
CORONAVIRUS RELIEF FUND DISBURSEMENT OVERSIGHT COMMITTEE

CERTIFICATE AS TO RESOLUTION

I, **WANDA I. MARCIAL-TORRES**, Secretary of the Coronavirus Relief Fund Disbursement Oversight Committee (the "Committee"), **DO HEREBY CERTIFY** that attached hereto is a true, correct and complete copy of **Resolution 2021-102** which was adopted by **unanimous consent** of the members of this Committee on September 29, 2021. Said Resolution has not been repealed, revoked, rescinded or amended, and is in full force and effect.

**RESOLUTION 2021-102**

**TO AUTHORIZE THE ALLOCATION OF \$850,000 FROM THE CORONAVIRUS STATE FISCAL RECOVERY FUNDS TO THE DEPARTMENT OF CONSUMER AFFAIRS.**

**WHEREAS**, on May 15, 2020 by means of Executive Order 2020-040, the Governor of Puerto Rico created the Coronavirus Relief Fund Disbursement Oversight Committee (the "Committee") tasked with supervising the distribution of funds under the Coronavirus Relief Fund ("CRF") under Title V of the *Coronavirus Aid, Relief, and Economic Security Act, Public Law 116-136* ("CARES Act") and developing a plan for the use of CRF funds allocated to the Government of Puerto Rico ("GPR");

**WHEREAS**, on March 11, 2021, President Joseph R. Biden signed into law the *American Rescue Plan Act, Public Law 117-2* ("ARP") providing over \$1.9 trillion in pandemic assistance. Section 9901 of ARP creates the Coronavirus State and Local Fiscal Recovery Fund that provides \$350 billion in emergency funding for eligible state, local, territorial, and Tribal governments to respond to the COVID-19 emergency. Under the Coronavirus State Fiscal Recovery Fund ("CSFRF"), the Government of Puerto Rico received an allocation of \$2,470,061,908.00 for eligible uses;

**WHEREAS**, eligible uses under ARP include: (1) to respond to the public health emergency or its negative economic impacts; (2) to respond to workers performing essential work during the COVID-19 public health emergency by providing premium pay to eligible workers; (3) for the provision of government services to the extent of the reduction in revenue due to the COVID-19 public health emergency relative to revenue collected in the most recent full fiscal year prior to the emergency, and (4) to make necessary investments in water, sewer, or broadband infrastructure;

**WHEREAS**, on May 7, 2021, by means of Executive Order 2021-034, ("EO 2021-034") Governor Pedro R. Pierluisi instructed the Committee to monitor the expeditious processing of disbursements under the CSFRF allocation to the Government of Puerto Rico and draft a Strategic Disbursement Plan of the CSFRF funds;

Roberto Sánchez Vilella (Minillas) Government Center, De Diego Ave. Stop 22, San Juan, PR 00907 | PO Box 42001, San Juan, PR 00940-2001

60575

787.722.2525

contact@aafaf.pr.gov

aafaf.pr.gov



**WHEREAS**, pursuant to Section 602(c)(1)(A) and 603(c)(1)(A), funds may be used to respond to the public health emergency with respect to the Coronavirus Disease 2019 (COVID-19) or its negative economic impacts. As such, the Interim Final Rule establishes that in assessing whether a program or service “responds to” the COVID-19 public health emergency requires the recipient to first identify a need or negative impact of the COVID-19 public health emergency and, second, identify how the program, service, or other intervention addresses the identified need or impact;

**WHEREAS**, while the COVID-19 public health emergency affected many aspects of American life, eligible uses under this category must be in response to the disease itself or the harmful consequences of the economic disruptions resulting from or exacerbated by the COVID-19 public health emergency;

**WHEREAS**, addressing a question on whether CSFRF funds could be used to respond to backlog in court cases as an eligible use of funds as a response to the public health emergency, the FAQs established that a decrease to a state or local government’s ability to effectively administer services, such as cuts to public staffing levels, can constitute a negative economic impact of the pandemic. Therefore, steps to reduce these backlogs, such as implementing COVID-19 safety measures to facilitate court operations, hiring additional court staff or attorneys to increase speed of case resolution, and other expenses to expedite case resolution are eligible uses;

**WHEREAS**, vital under the Government of Puerto Rico, is the operation of its instrumentalities. Effective services offered directly to our communities depend on the operation of our agencies. Ever since the pandemic affected our Island, agencies have had to shut down, many had to work from home, and some have lost their employees due to closed operations. As an effect, our communities were left without vital services. It is with this purpose that the Committee finds it necessary to establish a process in which agencies can submit thorough proposals where the pandemic effect is established and a solution is offered, with the intention to remedy this interruption in services;

**WHEREAS**, the Fiscal Agency and Financial Advisory Authority of Puerto Rico (“AAFAF”, for its Spanish acronym) has received a proposal for funding from the Department of Consumer Affairs (“DACO”). During the COVID-19 pandemic, DACO resorted to different strategies to protect its employees, causing substantial backlogs in the Administrative and Litigation Division. The Claims Division adjudicates consumer complaints. Due to Government closures and restrictions, the Division accumulated a backlog of 3,847 pending resolutions. Although DACO implemented an aggressive mitigation plan, the Department’s maximum resolution output falls short of achieving its goal, leaving a deficit of 2,143 pending resolutions by year end. The statistics for the first 5 months of 2021 reflect a significant increase in consumer complaints received, adding stress to the Division’s current capacity;

**WHEREAS**, in charge of requesting the court’s assistance to enforce the Department’s orders, the Litigation Division also suffered a considerable backlog triggered by the closure of the Judicial Branch’s operations;

**WHEREAS**, to cover the shortfalls and address the negative impacts of the COVID-19 pandemic, the Department proposed 2 different funding scenarios. **Scenario 1** requests funding to hire 10 transitional employees classified as Attorneys, to assist the Claims and Litigation divisions for a period of two years.

- \$850,000 in funds
- \$837,480 to cover salary costs
- \$12,520 to cover equipment, office supplies and the applicable licenses

Roberto Sánchez Vilella (Minillas) Government Center, De Diego Ave. Stop 22, San Juan, PR 00907 | PO Box 42001, San Juan, PR 00940-2001  
60575

787.722.2525

contact@aafaf.pr.gov

aafaf.pr.gov



Scenario 2 requests funding to hire 16 transitional employees, classified as Attorneys, to assist the Claims and Litigation Division for a period of 1 year.

- \$680,000 in funds
- \$669,984 to cover salary costs
- \$10,016 to cover equipment, office supplies and the applicable licenses

**WHEREAS**, to further analyze eligibility under CSFRF funds, AAFAF requested legal advice from O’Melveny & Myers. Their analysis follows.

To obtain CSFRF funds, GPR must establish a relevant negative economic impact due to the COVID-19 emergency, and that the requested funding responds to, and is reasonably related to, that need. Although the Interim Final Rule contemplates the use of funds to return state and local government staffing levels to their pre-COVID-19 numbers, Treasury’s FAQs explicitly recognize hiring additional attorneys to address backlogs caused by the COVID-19 pandemic as an eligible use of funds. While Consumer Affairs’ backlog was not caused entirely by a decrease in staffing, we believe the department presents compelling evidence that a backlog of 955 complaints, and some number of cases in the Litigation Division, resulted from the COVID-19 emergency.

**WHEREAS**, to the extent Consumer Affairs can certify that the attorneys it seeks to hire with CSFRF funds are necessary to make up for the backlog and to address the increased number of complaints and cases caused by the COVID-19 pandemic, Consumer Affairs’ proposal would be an eligible expense as a response to the economic impact of the pandemic;

**WHEREAS**, in doing so, GPR will need to ensure that the amount ultimately allocated as a response to the economic impacts of COVID-19 is proportional to the identified need—i.e., the 994+ complaints and other cases in the backlog. While GPR should affirmatively document the reasonableness of the expenditure, the total amount requested in Consumer Affairs’ proposal— \$850,000 for 2 years or \$680,000 for 1 year—is relatively limited and seems effectively spent in that it would allow the hiring of 10-16 attorneys for 1-2 years, depending on the scenario, at a salary of approximately \$42,000 (including benefits). This is well below the annual mean wage of lawyers in Puerto Rico, which is approximately \$69,000.<sup>19</sup> Thus, we believe GPR will likely be able to demonstrate that this represents a reasonably proportional response;

**WHEREAS**, second, and relatedly, Consumer Affairs explains that new hires require a relatively significant start-up and training period, decreasing their productivity over the course of the first year. As it explains: “Because of the statutory due process requirements and the wide range in nature of claims adjudicated by the Department, the additional staff have to undergo a training period. This training would include shadowing an experienced administrative judge/mediator and how to operate the Department Claims Program;

**WHEREAS**, after carefully examining DACO’s proposal, the Committee finds it necessary to allocate \$850,000 for the Department to cover Scenario 1 of the proposal. An additional workforce of 10 attorneys to assist the Administrative and Litigation Division for a period of 2 years would be the most efficient scenario in reducing the increasing backlog caused by the COVID-19 pandemic. A period of two years will give the new hires enough time to acquire the knowledge and skills to generate the output of resolutions that the Department needs;





**WHEREAS**, funds disbursed under CSFRF will be subject to the most strictest standards following eligibility requirements contained the Interim Final Rule and Frequently Asked Questions, as well as those procurement and monitoring requirements contained in 2 CFRF § 200. As such, the Department of Consumer Affairs shall remit to AAFAF biweekly reports in which use of funds is evidenced;

**WHEREAS**, for such purposes it is recommended that the Committee adopt the following resolution in order to authorize the allocation of \$850,000 from the Coronavirus State Fiscal Recovery Fund to the Department of Consumer Affairs.

**NOW THEREFORE, BE IT RESOLVED**, by the Coronavirus Relief Fund Disbursement Oversight Committee, to adopt the following resolution in order to authorize the allocation of \$850,000 from the Coronavirus State Fiscal Recovery Fund to the Department of Consumer Affairs.

**IN WITNESS WHEREOF**, I have hereunto set my hand and affix the seal of the Coronavirus Relief Fund Disbursement Oversight Committee this 29<sup>th</sup> day of September, 2021.

  
WANDA I. MARGIAL-TORRES  
SECRETARY



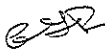


## INTERPRETACIÓN 2021-001

### PARA REFORZAR ASPECTOS DE POLÍTICA PÚBLICA EN EL TRÁMITE DE QUERELLAS ANTE FORO ADJUDICATIVO DEL DACO.

En los pasados días han llegado a la atención de la Oficina del Secretario, quejas en torno a querellas radicadas por consumidores de productos y servicios que, pese a haber pasado por todo el proceso adjudicativo, se han desestimado por algún “tecnicismo”; y/o, que pese a haberse presentado prueba respect a varias causas de acción, el incumplimiento con los que requisitos para que una de ellas se adjudique ha dado base para que se desestime la querella por completo. En virtud de las antedichas alegaciones, entendemos necesario expresarnos en torno al deber ministerial consignado en la La Ley Orgánica del Departamento de Asuntos del Consumidor, Ley Núm. 5 de 23 de abril de 1973, según enmendada (Ley Núm. 5), de cara a las disposiciones del Reglamento de Procesos Adjudicativos, que es el que rige los procesos ante la agencia<sup>1</sup>; y la política pública que, como agencia, buscamos promover a través de dicho foro.

#### 1. Derecho aplicable

 Parte medular del deber ministerial del Departamento de Asuntos del Consumidor (DACO) es “atender, investigar y resolver las quejas y querellas presentadas por los consumidores de bienes y servicios adquiridos o recibidos del sector privado de la economía”. Así lo consigna de modo expreso la Ley Núm. 5, en virtud de cuyas disposiciones se promulgó el Reglamento de Procesos Adjudicativos,

Aun cuando el foro adjudicativo del DACO funciona, en muchos aspectos, de modo similar al de un tribunal de justicia, es menester recordar que “como regla general, las Reglas de Procedimiento Civil no aplican automáticamente en procedimientos administrativos”<sup>2</sup>. Ello es así, en virtud de la necesidad de que los organismos administrativos funcionen sin la inflexibilidad que generalmente caracteriza a los tribunales<sup>3</sup>. Así, pues, por su propia naturaleza, el proceso administrativo debe ser uno de carácter ágil y sencillo que propicie el uso por personas legas. Por tal motivo, las Reglas de Procedimiento Civil se pueden adoptar para guiar el curso del proceso administrativo, siempre

<sup>1</sup> Reglamento 8034 de 14 de junio de 2011.

<sup>2</sup> *Flores Concepción v. Taino Motors*, 168 DPR 504, 518 (2006); *Otero v. Toyota*, 163 DPR 716, 735 (2005) (Per curiam); *Pérez v. VPH Motors Corp.*, 152 DPR 475, 484 (2000) (Per curiam); *Berrios v. Comisión de Minería*, 102 DPR 228, 229-230 (1974).

<sup>3</sup> *Flores Concepción v. Taino Motors*, *supra*, pág. 521.

y cuando las mismas no sean incompatibles con el proceso y propicien una solución justa, rápida y económica<sup>4</sup>. Ahora bien, su aplicación no procederá cuando la extensión de las reglas judiciales acarrea trabas que obstaculizan la flexibilidad, agilidad y sencillez que deben tener los procedimientos administrativos<sup>5</sup>.

Por otra parte, aun cuando las Reglas de Procedimiento Civil pudiera aplicar en los foros administrativos de carácter cuasijudicial, hay que tener cuidado particular con la lectura que se haga en cuanto a algunas de ellas; en particular, aquellas que facultan a la desestimación, como lo son las Reglas 10.2<sup>6</sup> y 39.2<sup>7</sup> de Procedimiento Civil<sup>8</sup>. Ello es así, pues aún en los foros judiciales, que por su naturaleza son más rígidos que los de las agencias, se ha enfatizado que el mecanismo de la desestimación solo deberá adoptarse como último recurso.

*ESR* En lo que respecta a la Regla 10.2, el Tribunal Supremo ha destacado que, al evaluar la posibilidad de desestimar un pleito, el juzgador viene obligado a dar por ciertas las alegaciones fácticas de la demanda, que hayan sido aseveradas de manera clara y concluyente<sup>9</sup>. Así, pues, sólo podrá desestimarse un pleito cuando surja de los hechos alegados que no puede concederse remedio alguno a favor de la parte demandante<sup>10</sup>. También procederá la desestimación siempre que surja, por indicación de las partes, o de algún otro modo, que el tribunal carece de jurisdicción sobre la materia ante su consideración<sup>11</sup>. Ello es así, dado que “ante la ausencia de jurisdicción sobre la materia, un tribunal solo puede desestimar al asunto ante sí; nada más”<sup>12</sup>.

Respecto a la Regla 39.2, esta atribuye a los tribunales la facultad para desestimar una causa de acción, bajo los siguientes preceptos: 1) incumplimiento del reclamante con alguna orden; b) inactividad o inacción de las partes; y c) total ausencia de prueba. En el caso particular de la desestimación por inactividad, antes de proceder con una sanción de esta magnitud, debe haber quedado demostrado, de forma clara y fehaciente, la desatención y el abandono total de la parte con interés. Ello, además de constatarse que otras sanciones hayan sido ineficaces<sup>13</sup>. Es decir, que debe mediar apercibimiento previo<sup>14</sup>.

<sup>4</sup> *Flores Concepción v. Taíno Motors, supra*, págs. 518-519; *Florenciani v. Retiro*, 162 DPR 365, 370 (2004); *Pérez v. VPH Motor Corp., supra*, pág. 485; *Ortiz v. Adm. Sist. Retiro Emp. Gob.*, 147 DPR 816, 822 (1999); *Industria Cortinera, Inc. v. P.R. Telephone Co.*, 132 DPR 654, 660 (1993).

<sup>5</sup> *Flores Concepción v. Taíno Motors, supra*, pág. 519; *Florenciani v. Retiro, supra*, pág. 371. Véase, también, *Pérez v. VPH Motor Corp., supra*, págs. 484-485.

<sup>6</sup> 32 L.P.R.A. Ap. III R. 10.2.

<sup>7</sup> 32 L.P.R.A. Ap. III R. 39.2.

<sup>8</sup> Regla 10 de Procedimiento Civil.

<sup>9</sup> Véanse, *Pressure Vessels v. Empire Gas P.R.*, 137 DPR 497, 505-505 (1994); *Roldán Rosario y otros v. Lutrón, S. M., Inc.*, 151 DPR 883, 890 (2000).

<sup>10</sup> Véase *Torres, Torres v. Torres et al.*, 179 DPR 481, 501 (2010).

<sup>11</sup> *González v. Mayaguez Resort & Casino*, 176 D.P.R. 848 (2009).

<sup>12</sup> *Íd.*

<sup>13</sup> *Mun. de Arecibo v. Almac. Yakima*, 154 DPR 217 (2001).

<sup>14</sup> *Íd.*



## 2. Interpretación de los preceptos legales aplicables

A tenor con el deber ministerial de “atender, investigar y resolver” que ha sido delegado el DACO, el foro adjudicativo del DACO debe caracterizarse por ser ágil, fácil, práctico y eficiente<sup>15</sup>. Cónsono con dicha política pública, el foro adjudicativo del DACO debe procurar mantenerse flexible, partiendo de la premisa de que, cualquier duda se resuelva siempre a favor del consumidor.

En virtud de lo antes señalado, es medular mantener la política pública que ha defendido incluso la Rama Judicial; esto es, que los casos se atiendan en sus méritos. La desestimación, como último recurso, sólo es una opción dentro del foro adjudicativo del DACO si, analizando las alegaciones del caso del modo más favorable a la parte querellante, se concluye que dicha parte no pudiera tener derecho a remedio alguno por parte de la agencia. Este sería el caso si:

1. La agencia carece de jurisdicción sobre el tema.
2. La parte querellante no presentó prueba alguna en apoyo de sus alegaciones y la controversia no es una de estricto derecho.
3. Pese a habersele hecho advertencias previas a la parte querellante, esta no compareció al pleito, demostrando con ello desinterés en que se vea su caso.

Por otra parte, si como parte de las alegaciones hechas en la querella, una parte establece varias causas de acción, la desestimación que proceda respecto a unas no necesariamente es extensiva a la querella en su conjunto.

En San Juan, Puerto Rico, hoy 17 de diciembre de 2021.

Lcdo. Edan Rivera Rodríguez  
Secretario

---

<sup>15</sup> Véanse *López y otros v. Asoc. de Taxis de Cayey*, 142 D.P.R. 109, 113 (1996); *D.A.C.O. v. J. Condóminos C. Martí*, 121 D.P.R. 807, 821 (1988); *Henríquez v. Consejo Educación Superior*, 120 D.P.R. 194, 202 (1987); *López Vives v. Policía de P.R.*, 118 D.P.R. 219, 231 (1987).



## ORDEN ADMINISTRATIVA 2021-006

### **PARA ENMENDAR LA ORDEN ADMINISTRATIVA 2018-001, LA CUAL SE SUSTITUYE POR LAS DIRECTRICES CONTENIDAS EN LA PRESENTE ORDEN.**

La Ley Núm. 5 de 23 de abril de 1973, según enmendada, mejor conocida como la “Ley Orgánica del Departamento de Asuntos del Consumidor” (en adelante, Ley Núm. 5), dispone como parte del deber ministerial de esta agencia la vindicación de los derechos de los consumidores. Cónsono con dicho deber, se delega al DACO la facultad de “atender, investigar y resolver las quejas y querellas presentadas por los consumidores de bienes y servicios adquiridos o recibidos del sector privado de la economía”. En este sentido, se provee para que la agencia, a través de una estructura de adjudicación administrativa con plenos poderes, pueda conceder los remedios que resulten pertinentes conforme a derecho.

*ESP*  
En los últimos años, la Isla ha sido afectada por situaciones atípicas, como lo han sido huracanes, terremotos, e incluso una pandemia. Todas estas han hecho mella en nuestro foro adjudicativo que, al momento, enfrenta un grave nivel de atraso en la resolución de querellas. Actualmente, en el Departamento hay alrededor de 4,102 casos pendientes por resolver, de los cuales 2,178 llevan más de 180 días esperando por una resolución. Si bien los atrasos han obedecido, en gran parte, a hechos sobre los cuales no se ha tenido control, es hora de atender la situación con la urgencia que la misma amerita. Solo así podremos cumplir con nuestro deber ministerial como agencia y asegurar que los consumidores reciban los remedios a los que tienen derecho, dentro de los términos que provee para ello la Ley Núm. 38 – 2017, según enmendada, conocida como Ley de Procedimiento Administrativo Uniforme del Gobierno de Puerto Rico (en adelante, Ley Núm. 38).

Por lo antes expuesto, y al amparo de las facultades delegadas al Secretario por la Ley Núm. 5, se dejan sin efecto los Artículos 3 y 8 de la Orden Administrativa 2018-001, los cuales son sustituidos por las directrices aquí incluidas. Mientras no se disponga otra cosa, estas directrices, las cuales buscan la agilización de los procesos en el foro adjudicativo, deberán empezar adoptarse, inmediatamente, y con carácter de urgencia, en las cinco Oficinas Regionales de la agencia; a saber: Arecibo, Caguas, Mayagüez, Ponce y San Juan. Los asuntos no comprendidos en esta Orden seguirán rigiéndose por las disposiciones de la Orden 2018-001.

### **ORDEN**

#### **SECCIÓN I. DEROGACIÓN**

Se deja sin efecto el Artículo 3 de la Orden Administrativa 2018-001, el cual, mientras esté en vigor la presente Orden, se sustituyen por las disposiciones aquí contenidas. El resto de la Orden 2018-001 permanece inalterado y continúa en pleno vigor.

## **SECCIÓN II. DECLARACIÓN DE PROPÓSITO**


Se establece como prioridad en la agencia establecer procesos que promuevan el trámite expedito de todo caso que esté en atraso, a la par de una atención eficiente y oportuna a todo caso nuevo, con el fin de cumplir con los términos dispuestos por la Ley Núm. 38 - 2017; o, en su defecto, reducir al mínimo los incumplimientos.

## **SECCIÓN III. VERIFICACIÓN DE LAS QUERELLAS**

Toda reclamación que se someta ante el DACO debe ser debidamente verificada antes de ser canalizada al proceso de mediación y/o adjudicación. Tal responsabilidad recae en forma directa sobre los radicadores, quienes deben seguir a cabalidad las directrices que, en cuanto al contenido de las querellas, provee el Reglamento de Procesos Adjudicativos, Reglamento 8034 de junio de 2011 (Reglamento 8034). La forma en que se atienda esta etapa inicial, la cual se origina una vez un consumidor somete una reclamación ante el DACO, es clave para poder agilizar los procesos de modo eficiente y efectivo; y así lograr el fin último que persigue esta Orden, que es salir del estado de emergencia en que se encuentra el foro adjudicativo.

### **Artículo 1. Conceptos aplicables**

Para efectos de esta Sección:

- 
- a. Se entiende por “radicación” la acción que realiza el querellante de presentar una reclamación por escrito ante el foro adjudicativo del DACO.
  - b. Se considera “verificación” la acción que realizan los radicadores de constatar que la reclamación radicada cumple con los requisitos mínimos establecidos por el Departamento.
  - c. El término “procesamiento” abarca tres posibles campos de acción luego de haber verificado la reclamación; estos pudieran ser: 1) la asignación de un número de querella; 2) devolver la reclamación por insuficiencia de información; o 3) contactar al consumidor para que someta documentación adicional (aplica únicamente a manera de excepción, según se detalla más adelante).

### **Artículo 2. Requisitos mínimos de toda querella**

- a. Una vez se radique una reclamación ante el DACO, los radicadores deberán verificar que la misma cumpla, como mínimo, con la dispuesto en la Regla 7.1 del Reglamento 8034; a saber:
  1. Nombre completo de las partes.
    - 1.1. El nombre incluirá ambos apellidos de ser posible.
    - 1.2. Si una de las partes está casada, se incluirá el nombre de ambos cónyuges y la sociedad legal de gananciales (si la hubiera).
    - 1.3. Si el querellado es una corporación, sociedad especial o profesional, se incluirá su nombre con todas sus direcciones y teléfonos conocidos.
    - 1.4. Si se desconoce el nombre del cónyuge, de la aseguradora, o de la institución de financiamiento, se le describirá de forma suficiente para ser

identificada. Podrá usarse un seudónimo hasta que se conozca la identidad y se incluya como parte (por ejemplo, aseguradora ABC, Juan del Pueblo, entre otros).

2. Información de contacto.

Deberán incluirse las direcciones físicas, postales, teléfonos y correos electrónicos de las partes, así como cualquier otra información que las identifique, permita corroborar sus identidades, y notificar conforme a derecho.

3. Relación sucinta de los hechos que dan lugar a la querella.

4. Remedio que se solicita y valoración del mismo. (Se podrán solicitar remedios alternos, así como compensación por daños y perjuicios).

5. Fecha de radicación y firma del querellante.

6. Documentos en apoyo a la reclamación.

- b. Para que una reclamación radicada ante el DACO pueda ser procesada dentro del foro adjudicativo; esto es, que se le asigne un número de querella, deberá cumplir con todos los puntos contenidos en el inciso "a" de este Artículo. Si no cumple, por lo menos, con los incisos 1 – 5, deberá devolverse automáticamente por insuficiencia. Si la querella cumple con los incisos 1 – 5, pero no incluye documentos en apoyo, o estos son insuficientes, procede orientar al consumidor y darle un término para que someta la información faltante. Dicho término no debe exceder de cinco días laborables, so pena de devolución de la reclamación.

**Artículo 3 – Término para la verificación de la querella**

El término entre la radicación de una reclamación ante el DACO y la verificación por parte de los radicadores, no debe exceder de dos semanas. Este término se contará a partir de la radicación de la reclamación.

**Artículo 4 – Responsabilidad de los Directores**

Será responsabilidad de los Directores Regionales asignar el personal necesario para que se cumpla rigurosamente con el procedimiento establecido en el Artículo 2 de la presente sección.

**SECCIÓN IV. EFICIENCIA ADJUDICATIVA**

Las directrices aquí contenidas se promulgan con el fin de salir del estado en el que actualmente se encuentra el DACO en lo que respecta a los casos pendientes de una resolución final. Mientras esté en vigor la presente Orden, todos los jueces administrativos, oficiales examinadores y/o mediadores que forman parte del foro adjudicativo de la agencia deberán cumplir a cabalidad con estas disposiciones. Por ser parte esencial de sus funciones, se ordena a todos los directores regionales velar por el cumplimiento estricto con lo dispuesto en los Artículos que se detallan a continuación:

**Artículo 1. Conceptos aplicables**

- a. Para efectos de esta Orden Administrativa, el término "resolución administrativa" incluye, únicamente:

1. *Resolución en los méritos* – toda resolución mediante la cual, luego de celebrada la vista administrativa y aquilatada la evidencia presentada por las partes, se resuelve y adjudica la controversia en su totalidad.
  2. *Resolución sumaria* – toda resolución mediante la cual se resuelve y adjudica una controversia a tenor con la Regla 11 del Reglamento de Procedimientos Adjudicativos, Reglamento Núm. 8034 de 14 de junio de 2013 (Reglamento Núm. 8034).
  3. *Resolución de cierre y archivo* – toda resolución que pone fin a una controversia por solicitud de las partes, ya sea por cumplimiento y/o transacción, o por incomparecencia de la parte querellante.
  4. *Resolución en rebeldía* – toda resolución que se emita sin el beneficio de la comparecencia de una de las partes, luego de haber notificado a la parte rebelde conforme a derecho.
- b. En virtud de lo establecido en el inciso precedente, el término “resolución administrativa” excluye las reconsideraciones, los relevos y las resoluciones parciales.
- c. La expresión “caso en atraso” hace alusión a todo aquel que incumpla con los términos de resolución provistos por la Ley Núm. 38 – 2017, la cual dispone que “[t]odo caso sometido a un procedimiento adjudicativo ante una agencia deberá ser resuelto dentro de un término de seis (6) meses, desde su radicación, salvo en circunstancias excepcionales”. Véase 3 L.P.R.A. § 9653.
- d. Por “casos nuevos” se entiende aquellos que aún no han caído en atraso, según definido en el inciso anterior.

#### **Artículo 2. Directrices generales**

- a. Todo juez administrativo, oficial examinador o mediador será responsable de emitir la resolución de cada caso dentro de los treinta (30) días de haberse celebrado la última vista administrativa. A manera de excepción, en aquellos casos cuya complejidad lo justifique, el término para emitirla no excederá de los sesenta (60) días de haberse celebrado la última vista administrativa. Lo anterior, sólo si se hubiera notificado previamente, y por escrito, al Director Regional.
- b. Todo juez administrativo, oficial examinador o mediador será responsable de tramitar todas las incidencias de cada caso asignado a través del *Sistema de Asuntos del Consumidor* (“SIAC”). En todo momento, los casos deben aparecer en el SIAC según su trámite corriente.

#### **Artículo 3. Sesiones de mediación**

- a. Cada mediador será responsable de citar, y celebrar, un mínimo de cuarenta y cinco (45) sesiones de mediación por mes. Tales sesiones podrán celebrarse a modo presencial, o mediante el sistema de videoconferencia.
- b. Cada mediador será responsable de emitir un mínimo de treinta y cinco (35) resoluciones o referidos para adjudicación por mes.



**Artículo 4. Resoluciones administrativas**

- a. Cada juez administrativo será responsable de emitir un mínimo de veintiséis (26) resoluciones administrativas por mes.
- b. Mientras un juez administrativo tenga “casos en atraso”, las resoluciones administrativas que emita deberán equilibrar el manejo de estos casos con los “casos nuevos”. La atención de los “casos en atraso” no exime a ningún juez administrativo de su deber de, en forma simultánea, atender casos nuevos y/o que aún no hayan caído en atraso.

**Artículo 5. Resoluciones de la División de Fiscalización**

Cada juez administrativo que atienda únicamente casos de fiscalización, deberá emitir un mínimo de cuarenta y cinco (45) resoluciones administrativas por mes.

**Artículo 6. Resoluciones de la División de Condominios**

Cada juez administrativo que atienda únicamente casos de condominios, deberá emitir un mínimo de veinte (20) resoluciones administrativas por mes.

**SECCIÓN V: INFORMES DE MANEJO DE CASOS**

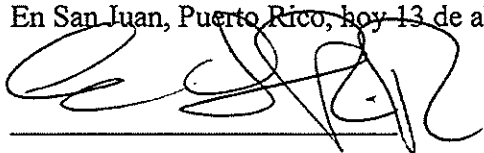
- a. Mientras esté en vigor esta Orden, será responsabilidad de cada Director Regional elaborar y remitir a la Oficina del Secretario, por correo electrónico, un “Informe Quincenal de Manejo de Casos”.
- b. El Informe al que alude el inciso anterior deberá ser remitido el 15 y 30 de cada mes, en o antes del mediodía. Si el 15 o el 30 cae en fin de semana, o día feriado, el informe deberá remitirse el día laborable inmediatamente anterior.
- c. El “Informe Quincenal de Manejo de Casos” deberá incluir:
  1. El número de resoluciones administrativas emitidas por cada juez administrativo a cargo del Director Regional suscribiente.
  2. La designación alfanumérica correspondiente a cada caso.

**SECCIÓN VI. INCUMPLIMIENTO**

Cualquier incumplimiento con las disposiciones de esta Orden podría conllevar la imposición de sanciones.

Esta Orden tendrá vigencia inmediata y se extenderá hasta el 16 de julio de 2021.

En San Juan, Puerto Rico, hoy 13 de abril de 2021.



Lcdo. Edan Rivera Rodríguez  
Secretario



GOVERNMENT OF PUERTO RICO  
CORONAVIRUS RELIEF FUND DISBURSEMENT OVERSIGHT COMMITTEE

**CERTIFICATE AS TO RESOLUTION**

I, **WANDA I. MARCIAL-TORRES**, Secretary of the Coronavirus Relief Fund Disbursement Oversight Committee (the "Committee"), **DO HEREBY CERTIFY** that attached hereto is a true, correct and complete copy of **Resolution 2021-102** which was adopted by **unanimous consent** of the members of this Committee on September 29, 2021. Said Resolution has not been repealed, revoked, rescinded or amended, and is in full force and effect.

**RESOLUTION 2021-102**

**TO AUTHORIZE THE ALLOCATION OF \$850,000 FROM THE CORONAVIRUS STATE FISCAL RECOVERY FUNDS TO THE DEPARTMENT OF CONSUMER AFFAIRS.**

**WHEREAS**, on May 15, 2020 by means of Executive Order 2020-040, the Governor of Puerto Rico created the Coronavirus Relief Fund Disbursement Oversight Committee (the "Committee") tasked with supervising the distribution of funds under the Coronavirus Relief Fund ("CRF") under Title V of the *Coronavirus Aid, Relief, and Economic Security Act, Public Law 116-136* ("CARES Act") and developing a plan for the use of CRF funds allocated to the Government of Puerto Rico ("GPR");

**WHEREAS**, on March 11, 2021, President Joseph R. Biden signed into law the *American Rescue Plan Act, Public Law 117-2* ("ARP") providing over \$1.9 trillion in pandemic assistance. Section 9901 of ARP creates the Coronavirus State and Local Fiscal Recovery Fund that provides \$350 billion in emergency funding for eligible state, local, territorial, and Tribal governments to respond to the COVID-19 emergency. Under the Coronavirus State Fiscal Recovery Fund ("CSFRF"), the Government of Puerto Rico received an allocation of \$2,470,061,908.00 for eligible uses;

**WHEREAS**, eligible uses under ARP include: (1) to respond to the public health emergency or its negative economic impacts; (2) to respond to workers performing essential work during the COVID-19 public health emergency by providing premium pay to eligible workers; (3) for the provision of government services to the extent of the reduction in revenue due to the COVID-19 public health emergency relative to revenue collected in the most recent full fiscal year prior to the emergency, and (4) to make necessary investments in water, sewer, or broadband infrastructure;

**WHEREAS**, on May 7, 2021, by means of Executive Order 2021-034, ("EO 2021-034") Governor Pedro R. Pierluisi instructed the Committee to monitor the expeditious processing of disbursements under the CSFRF allocation to the Government of Puerto Rico and draft a Strategic Disbursement Plan of the CSFRF funds;

Roberto Sánchez Vilella (Minillas) Government Center, De Diego Ave. Stop 22, San Juan, PR 00907 | PO Box 42001, San Juan, PR 00940-2001

60575

787.722.2525

contact@aafaf.pr.gov

aafaf.pr.gov



**WHEREAS**, pursuant to Section 602(c)(1)(A) and 603(c)(1)(A), funds may be used to respond to the public health emergency with respect to the Coronavirus Disease 2019 (COVID-19) or its negative economic impacts. As such, the Interim Final Rule establishes that in assessing whether a program or service “responds to” the COVID-19 public health emergency requires the recipient to first identify a need or negative impact of the COVID-19 public health emergency and, second, identify how the program, service, or other intervention addresses the identified need or impact;

**WHEREAS**, while the COVID-19 public health emergency affected many aspects of American life, eligible uses under this category must be in response to the disease itself or the harmful consequences of the economic disruptions resulting from or exacerbated by the COVID-19 public health emergency;

**WHEREAS**, addressing a question on whether CSFRF funds could be used to respond to backlog in court cases as an eligible use of funds as a response to the public health emergency, the FAQs established that a decrease to a state or local government’s ability to effectively administer services, such as cuts to public staffing levels, can constitute a negative economic impact of the pandemic. Therefore, steps to reduce these backlogs, such as implementing COVID-19 safety measures to facilitate court operations, hiring additional court staff or attorneys to increase speed of case resolution, and other expenses to expedite case resolution are eligible uses;

**WHEREAS**, vital under the Government of Puerto Rico, is the operation of its instrumentalities. Effective services offered directly to our communities depend on the operation of our agencies. Ever since the pandemic affected our Island, agencies have had to shut down, many had to work from home, and some have lost their employees due to closed operations. As an effect, our communities were left without vital services. It is with this purpose that the Committee finds it necessary to establish a process in which agencies can submit thorough proposals where the pandemic effect is established and a solution is offered, with the intention to remedy this interruption in services;

**WHEREAS**, the Fiscal Agency and Financial Advisory Authority of Puerto Rico (“AAFAF”, for its Spanish acronym) has received a proposal for funding from the Department of Consumer Affairs (“DACO”). During the COVID-19 pandemic, DACO resorted to different strategies to protect its employees, causing substantial backlogs in the Administrative and Litigation Division. The Claims Division adjudicates consumer complaints. Due to Government closures and restrictions, the Division accumulated a backlog of 3,847 pending resolutions. Although DACO implemented an aggressive mitigation plan, the Department’s maximum resolution output falls short of achieving its goal, leaving a deficit of 2,143 pending resolutions by year end. The statistics for the first 5 months of 2021 reflect a significant increase in consumer complaints received, adding stress to the Division’s current capacity;

**WHEREAS**, in charge of requesting the court’s assistance to enforce the Department’s orders, the Litigation Division also suffered a considerable backlog triggered by the closure of the Judicial Branch’s operations;

**WHEREAS**, to cover the shortfalls and address the negative impacts of the COVID-19 pandemic, the Department proposed 2 different funding scenarios. **Scenario 1** requests funding to hire 10 transitional employees classified as Attorneys, to assist the Claims and Litigation divisions for a period of two years.

- \$850,000 in funds
- \$837,480 to cover salary costs
- \$12,520 to cover equipment, office supplies and the applicable licenses



**Scenario 2** requests funding to hire 16 transitional employees, classified as Attorneys, to assist the Claims and Litigation Division for a period of 1 year.

- \$680,000 in funds
- \$669,984 to cover salary costs
- \$10,016 to cover equipment, office supplies and the applicable licenses

**WHEREAS**, to further analyze eligibility under CSFRF funds, AAFAF requested legal advice from O’Melveny & Myers. Their analysis follows.

To obtain CSFRF funds, GPR must establish a relevant negative economic impact due to the COVID-19 emergency, and that the requested funding responds to, and is reasonably related to, that need. Although the Interim Final Rule contemplates the use of funds to return state and local government staffing levels to their pre-COVID-19 numbers, Treasury’s FAQs explicitly recognize hiring additional attorneys to address backlogs caused by the COVID-19 pandemic as an eligible use of funds. While Consumer Affairs’ backlog was not caused entirely by a decrease in staffing, we believe the department presents compelling evidence that a backlog of 955 complaints, and some number of cases in the Litigation Division, resulted from the COVID-19 emergency.

**WHEREAS**, to the extent Consumer Affairs can certify that the attorneys it seeks to hire with CSFRF funds are necessary to make up for the backlog and to address the increased number of complaints and cases caused by the COVID-19 pandemic, Consumer Affairs’ proposal would be an eligible expense as a response to the economic impact of the pandemic;

**WHEREAS**, in doing so, GPR will need to ensure that the amount ultimately allocated as a response to the economic impacts of COVID-19 is proportional to the identified need—i.e., the 994+ complaints and other cases in the backlog. While GPR should affirmatively document the reasonableness of the expenditure, the total amount requested in Consumer Affairs’ proposal— \$850,000 for 2 years or \$680,000 for 1 year—is relatively limited and seems effectively spent in that it would allow the hiring of 10-16 attorneys for 1-2 years, depending on the scenario, at a salary of approximately \$42,000 (including benefits). This is well below the annual mean wage of lawyers in Puerto Rico, which is approximately \$69,000.<sup>19</sup> Thus, we believe GPR will likely be able to demonstrate that this represents a reasonably proportional response;

**WHEREAS**, second, and relatedly, Consumer Affairs explains that new hires require a relatively significant start-up and training period, decreasing their productivity over the course of the first year. As it explains: “Because of the statutory due process requirements and the wide range in nature of claims adjudicated by the Department, the additional staff have to undergo a training period. This training would include shadowing an experienced administrative judge/mediator and how to operate the Department Claims Program;

**WHEREAS**, after carefully examining DACO’s proposal, the Committee finds it necessary to allocate \$850,000 for the Department to cover Scenario 1 of the proposal. An additional workforce of 10 attorneys to assist the Administrative and Litigation Division for a period of 2 years would be the most efficient scenario in reducing the increasing backlog caused by the COVID-19 pandemic. A period of two years will give the new hires enough time to acquire the knowledge and skills to generate the output of resolutions that the Department needs;



**WHEREAS**, funds disbursed under CSFRF will be subject to the most strictest standards following eligibility requirements contained the Interim Final Rule and Frequently Asked Questions, as well as those procurement and monitoring requirements contained in 2 CFRF § 200. As such, the Department of Consumer Affairs shall remit to AAFAF biweekly reports in which use of funds is evidenced;

**WHEREAS**, for such purposes it is recommended that the Committee adopt the following resolution in order to authorize the allocation of \$850,000 from the Coronavirus State Fiscal Recovery Fund to the Department of Consumer Affairs.

**NOW THEREFORE, BE IT RESOLVED**, by the Coronavirus Relief Fund Disbursement Oversight Committee, to adopt the following resolution in order to authorize the allocation of \$850,000 from the Coronavirus State Fiscal Recovery Fund to the Department of Consumer Affairs.

**IN WITNESS WHEREOF**, I have hereunto set my hand and affix the seal of the Coronavirus Relief Fund Disbursement Oversight Committee this 29<sup>th</sup> day of September, 2021.

  
WANDA I. MARCIAL TORRES  
SECRETARY





## INTERPRETACIÓN 2021-001

### PARA REFORZAR ASPECTOS DE POLÍTICA PÚBLICA EN EL TRÁMITE DE QUERELLAS ANTE FORO ADJUDICATIVO DEL DACO.

En los pasados días han llegado a la atención de la Oficina del Secretario, quejas en torno a querellas radicadas por consumidores de productos y servicios que, pese a haber pasado por todo el proceso adjudicativo, se han desestimado por algún “tecnicismo”; y/o, que pese a haberse presentado prueba respect a varias causas de acción, el incumplimiento con los que requisitos para que una de ellas se adjudique ha dado base para que se desestime la querella por completo. En virtud de las antedichas alegaciones, entendemos necesario expresarnos en torno al deber ministerial consignado en la La Ley Orgánica del Departamento de Asuntos del Consumidor, Ley Núm. 5 de 23 de abril de 1973, según enmendada (Ley Núm. 5), de cara a las disposiciones del Reglamento de Procesos Adjudicativos, que es el que rige los procesos ante la agencia<sup>1</sup>; y la política pública que, como agencia, buscamos promover a través de dicho foro.

#### 1. Derecho aplicable

*esr* Parte medular del deber ministerial del Departamento de Asuntos del Consumidor (DACO) es “atender, investigar y resolver las quejas y querellas presentadas por los consumidores de bienes y servicios adquiridos o recibidos del sector privado de la economía”. Así lo consigna de modo expreso la Ley Núm. 5, en virtud de cuyas disposiciones se promulgó el Reglamento de Procesos Adjudicativos,

Aun cuando el foro adjudicativo del DACO funciona, en muchos aspectos, de modo similar al de un tribunal de justicia, es menester recordar que “como regla general, las Reglas de Procedimiento Civil no aplican automáticamente en procedimientos administrativos”<sup>2</sup>. Ello es así, en virtud de la necesidad de que los organismos administrativos funcionen sin la inflexibilidad que generalmente caracteriza a los tribunales<sup>3</sup>. Así, pues, por su propia naturaleza, el proceso administrativo debe ser uno de carácter ágil y sencillo que propicie el uso por personas legas. Por tal motivo, las Reglas de Procedimiento Civil se pueden adoptar para guiar el curso del proceso administrativo, siempre

<sup>1</sup> Reglamento 8034 de 14 de junio de 2011.

<sup>2</sup> *Flores Concepción v. Taíno Motors*, 168 DPR 504, 518 (2006); *Otero v. Toyota*, 163 DPR 716, 735 (2005) (Per curiam); *Pérez v. VPH Motors Corp.*, 152 DPR 475, 484 (2000) (Per curiam); *Berrios v. Comisión de Minería*, 102 DPR 228, 229-230 (1974).

<sup>3</sup> *Flores Concepción v. Taíno Motors*, *supra*, pág. 521.

y cuando las mismas no sean incompatibles con el proceso y propicien una solución justa, rápida y económica<sup>4</sup>. Ahora bien, su aplicación no procederá cuando la extensión de las reglas judiciales acarrea trabas que obstaculizan la flexibilidad, agilidad y sencillez que deben tener los procedimientos administrativos<sup>5</sup>.

Por otra parte, aun cuando las Reglas de Procedimiento Civil pudiera aplicar en los foros administrativos de carácter cuasijudicial, hay que tener cuidado particular con la lectura que se haga en cuanto a algunas de ellas; en particular, aquellas que facultan a la desestimación, como lo son las Reglas 10.2<sup>6</sup> y 39.2<sup>7</sup> de Procedimiento Civil<sup>8</sup>. Ello es así, pues aún en los foros judiciales, que por su naturaleza son más rígidos que los de las agencias, se ha enfatizado que el mecanismo de la desestimación solo deberá adoptarse como último recurso.

*ESD* En lo que respecta a la Regla 10.2, el Tribunal Supremo ha destacado que, al evaluar la posibilidad de desestimar un pleito, el juzgador viene obligado a dar por ciertas las alegaciones fácticas de la demanda, que hayan sido aseveradas de manera clara y concluyente<sup>9</sup>. Así, pues, sólo podrá desestimarse un pleito cuando surja de los hechos alegados que no puede concederse remedio alguno a favor de la parte demandante<sup>10</sup>. También procederá la desestimación siempre que surja, por indicación de las partes, o de algún otro modo, que el tribunal carece de jurisdicción sobre la materia ante su consideración<sup>11</sup>. Ello es así, dado que “ante la ausencia de jurisdicción sobre la materia, un tribunal solo puede desestimar al asunto ante sí; nada más”<sup>12</sup>.

Respecto a la Regla 39.2, esta atribuye a los tribunales la facultad para desestimar una causa de acción, bajo los siguientes preceptos: 1) incumplimiento del reclamante con alguna orden; b) inactividad o inacción de las partes; y c) total ausencia de prueba. En el caso particular de la desestimación por inactividad, antes de proceder con una sanción de esta magnitud, debe haber quedado demostrado, de forma clara y fehaciente, la desatención y el abandono total de la parte con interés. Ello, además de constatarse que otras sanciones hayan sido ineficaces<sup>13</sup>. Es decir, que debe mediar apercibimiento previo<sup>14</sup>.

---

<sup>4</sup> *Flores Concepción v. Taíno Motors*, *supra*, págs. 518-519; *Florenciani v. Retiro*, 162 DPR 365, 370 (2004); *Pérez v. VPH Motor Corp.*, *supra*, pág. 485; *Ortiz v. Adm. Sist. Retiro Emp. Gob.*, 147 DPR 816, 822 (1999); *Industria Cortinera, Inc. v. P.R. Telephone Co.*, 132 DPR 654, 660 (1993).

<sup>5</sup> *Flores Concepción v. Taíno Motors*, *supra*, pág. 519; *Florenciani v. Retiro*, *supra*, pág. 371. Véase, también, *Pérez v. VPH Motor Corp.*, *supra*, págs. 484-485.

<sup>6</sup> 32 L.P.R.A. Ap. III R. 10.2.

<sup>7</sup> 32 L.P.R.A. Ap. III R. 39.2.

<sup>8</sup> Regla 10 de Procedimiento Civil.

<sup>9</sup> Véanse, *Pressure Vessels v. Empire Gas P.R.*, 137 DPR 497, 505-505 (1994); *Roldán Rosario y otros v. Lutrón, S. M., Inc.*, 151 DPR 883, 890 (2000).

<sup>10</sup> Véase *Torres, Torres v. Torres et al.*, 179 DPR 481, 501 (2010).

<sup>11</sup> *González v. Mayaguez Resort & Casino*, 176 D.P.R. 848 (2009).

<sup>12</sup> *Íd.*

<sup>13</sup> *Mun. de Arecibo v. Almac. Yakima*, 154 DPR 217 (2001).

<sup>14</sup> *Íd.*



## 2. Interpretación de los preceptos legales aplicables

A tenor con el deber ministerial de “atender, investigar y resolver” que ha sido delegado el DACO, el foro adjudicativo del DACO debe caracterizarse por ser ágil, fácil, práctico y eficiente<sup>15</sup>. Cónsono con dicha política pública, el foro adjudicativo del DACO debe procurar mantenerse flexible, partiendo de la premisa de que, cualquier duda se resuelva siempre a favor del consumidor.

En virtud de lo antes señalado, es medular mantener la política pública que ha defendido incluso la Rama Judicial; esto es, que los casos se atiendan en sus méritos. La desestimación, como último recurso, sólo es una opción dentro del foro adjudicativo del DACO si, analizando las alegaciones del caso del modo más favorable a la parte querellante, se concluye que dicha parte no pudiera tener derecho a remedio alguno por parte de la agencia. Este sería el caso si:

1. La agencia carece de jurisdicción sobre el tema.
2. La parte querellante no presentó prueba alguna en apoyo de sus alegaciones y la controversia no es una de estricto derecho.
3. Pese a habersele hecho advertencias previas a la parte querellante, esta no compareció al pleito, demostrando con ello desinterés en que se vea su caso.

Por otra parte, si como parte de las alegaciones hechas en la querella, una parte establece varias causas de acción, la desestimación que proceda respecto a unas no necesariamente es extensiva a la querella en su conjunto.

En San Juan, Puerto Rico, hoy 17 de diciembre de 2021.

Lcdo. Edan Rivera Rodríguez  
Secretario

---

<sup>15</sup> Véanse *López y otros v. Asoc. de Taxis de Cayey*, 142 D.P.R. 109, 113 (1996); *D.A.C.O. v. J. Condóminos C. Martí*, 121 D.P.R. 807, 821 (1988); *Henríquez v. Consejo Educación Superior*, 120 D.P.R. 194, 202 (1987); *López Vives v. Policía de P.R.*, 118 D.P.R. 219, 231 (1987).