



CARTA CIRCULAR 2022-001

ASUNTO: ANUNCIOS ENGAÑOSOS Y PRÁCTICAS PROHIBIDAS EN LA VENTA, INSTALACIÓN Y MANTENIMIENTO DE SISTEMAS DE PLACAS SOLARES Y/O BATERÍAS DE ALMACENTAMIENTO DE ENERGÍA

A: TODOS LOS COMERCIANTES QUE OFREZCAN SERVICIOS DE VENTA, INSLACIÓN Y MANTENIMIENTO DE SISTEMAS DE PLACAS SOLARES Y/O BATERÍAS DE ALMACENAMIENTO DE ENERGÍA EN PUERTO RICO.

I. PROBLEMA DETECTADO

En los últimos años, el mercado de servicios de venta, instalación y mantenimiento de sistemas de placas solares en Puerto Rico ha experimentado una gran expansión, incluida la oferta y demanda de baterías para almacenamiento de energía, productos que en la mayoría de los casos se venden como complemento de los primeros. El crecimiento de la industria ha servido para que se conozca un poco más sobre estos tipos de servicios y existan más opciones para escoger. Lamentablemente, muchos de estos comercios no divulgan, en forma clara y adecuada, elementos esenciales para que los consumidores puedan llevar a cabo decisiones informadas. Por el contrario, siguen llegando a la atención del Departamento de Asuntos del Consumidor (DACO), quejas y querellas relacionadas a anuncios engañosos y otras prácticas prohibidas por las leyes y reglamentos vigentes.

Entre las prácticas más comunes se encuentran:

1. Divulgaciones falsas o engañosas respecto a los servicios de interconexión con la Autoridad de Energía Eléctrica y/o Luma;
2. Cotizaciones o estimados irreales que, tras instalarse los sistemas, no cubren las demandas de energía por las que se contrató el servicio.
3. Orientación inadecuada en torno a los aspectos involucrados en la contratación.

4. Instalación de los equipos de modo parcial o incompleto, o en fechas muy posteriores a lo estipulado.
5. Falta de divulgación en torno a problemas de inventario de baterías de almacenamiento de energía y/o incumplimiento con los servicios en garantía alegando falta de inventario.
6. Instalación de sistemas de placas solares sin una licencia de contratista y/o sin estar registrado como contratista.

Todo acto que genere falsas expectativas en un consumidor puede considerarse un anuncio o práctica engañosa que, de acreditarse, pudiera dar lugar a multas y sanciones. Tal premisa aplica a los comercios en general, incluida toda persona –natural o jurídica- que ofrezca servicios de venta, instalación y mantenimiento de sistemas de placas solares y/o baterías de almacenamiento de energía en Puerto Rico.

II. BASE LEGAL Y REGLAMENTARIA

La Ley Núm. 5 de 23 de abril de 1973, según enmendada (Ley Núm. 5), impone al DACO el deber ministerial de “vindicar e implementar los derechos del consumidor”¹. Al amparo de dicho deber, la agencia promulgó el Reglamento de Prácticas Comerciales, Reglamento 9158, el cual de modo expreso prohíbe las prácticas y anuncios engañosos. El propósito de dicha prohibición es “promover un ambiente de confianza en las transacciones comerciales que a diario tienen lugar en Puerto Rico”². Para lograrlo, impone a todo comerciante el deber de “estar en posición de sostener y probar todas las ofertas y pretensiones que se proponga hacer en torno a un bien o servicio, antes de publicarlas o manifestarlas”³.

El Reglamento 9158 establece, además, la normativa aplicable respecto a la devolución de productos que se alegue son defectuosos. También elabora en torno a los criterios que rigen la garantía de los productos y servicios que se ofrecen para la venta a los consumidores en Puerto Rico, y la forma en que tal elemento se anuncia con el fin de persuadir a la compra.

Por otra parte, la Ley Núm. 146 – 1995, dispone en torno a la obligación de todo contratista de tener una licencia vigente para poder brindar los servicios que ofrece. Además, ordena su registro en el DACO, facultando al Departamento a regular el tema. Cónsono con lo dispuesto en la referida Ley, el Reglamento 8172, conocido como “Reglamento para el Registro de Contratistas” (Reglamento 8172), establece los requisitos con los que todo contratista debe cumplir ante el DACO, así como las sanciones y penalidades aplicables en caso de incumplimiento.

¹ 3 L.P.R.A. sec. 341b.

² Regla 11 del Reglamento 9158.

³ Regla 6 del Reglamento 9158.

III. ANUNCIOS Y PRÁCTICAS ENGAÑOSAS

Toda persona, natural o jurídica, que por sí misma o a través de un oficial, agente, empleado, vendedor o representante del vendedor, ofrece servicios de venta, instalación y mantenimiento de sistemas de placas solares y/o baterías de almacenamiento de energía, a consumidores en Puerto Rico, tiene prohibido incurrir en prácticas y anuncios engañosos. Según establece la Regla 5 del Reglamento 9158, se considera engañoso, “cualquier anuncio que constituya o tienda a constituir fraude, engaño o comunique o tienda a comunicar una idea falsa, confusa o incorrecta, sobre el bien o servicio anunciado. También **se considera engañoso cualquier anuncio que omita datos relevantes del producto, bien o servicio, limitando o privando al consumidor de tomar decisiones informadas y conscientes**”.

La Regla 14 del Reglamento 9158 provee un listado, no taxativo, de veinticuatro (24) escenarios que cualifican como prácticas engañosas. Ello incluye, entre otras, las siguientes:

- a. **Representar o expresar un hecho o una oferta si tal declaración es engañosa o falsa, o posee la tendencia o capacidad para confundir**, o si no se tiene la información suficiente para sustentarla, o se ocultare un dato relevante. Ello incluye hacer aseveraciones generales que, por su falta de especificidad, no pueden sustentarse.
- b. No expedir una garantía por escrito, cuando el bien tiene garantía.
- c. Anunciar un bien o servicio para la venta y no tenerlo disponible o no tener las cantidades anunciadas.
- d. **La omisión del comerciante en entregar o prestar diligentemente el bien o servicio según anunciado u ofrecido.**

En lo que respecta a los elementos que todo comercio viene obligado a informar, la Regla 5 del Reglamento 9158 define como “dato relevante” aquel que, “**de divulgarse, podría influenciar a los consumidores a adquirir o no un bien o servicio anunciado**”. Se entiende que una divulgación es clara y adecuada cuando constituye una “representación fácilmente perceptible, libre de ambigüedades y de un tamaño, contrastes de color y audición que al ser presentada pueda ser rápidamente captada y entendida sin dificultad”.

Entre los datos relevantes que los comercios vienen obligados a divulgar, de forma clara y libre de ambigüedades, se encuentran los siguientes⁴:

- a. Precio total del bien o servicio, sin que sea necesario hacer cálculos adicionales.
- b. Si el bien ha sido discontinuado por el fabricante, o si adolece de mejoras que contienen modelos posteriores.

⁴ Reglas 16 y 18 del Reglamento 9158.

- c. **Que existe una probabilidad significativa que no haya piezas de repuesto disponibles durante el promedio de vida útil del bien anunciado.**
- d. Que se retendrán piezas o partes susceptibles de ser reparadas, o que tengan algún valor económico, como parte del precio de un bien o servicio.
- e. Las condiciones y términos del financiamiento, de ser ofrecido alguno.
- f. Las especificaciones del bien o servicio, incluyendo año, componentes, características y garantías.
- g. Que el bien anunciado no incluye partes, accesorios o equipos para su adecuado funcionamiento o apariencia (si es que no los incluye).

III. OTRAS PRÁCTICAS PROHIBIDAS

A. En relación a la política de devolución de bienes

La Regla 9 del Reglamento 9158 resume la norma vigente en torno a la política de devolución. De partida, dicha política debe ser divulgada en forma clara y adecuada, a fin de que el consumidor conozca la misma antes de adquirir el producto o servicio. Ahora bien, independiente a la política establecida por el comercio, ninguno podrá negar la devolución si el producto o servicio:

- a. Adolece de algún defecto;
- b. Incumple con las representaciones divulgadas, que motivaron la contratación;
- c. No sirve para el propósito para el cual fue adquirido;
- d. Si durante el proceso de contratación o estando en vigor la garantía provista, se incumplió con las disposiciones del Reglamento 9158.

B. Respecto a la garantía

Toda garantía, ya sea la original del fabricante, o la que se ofrece a través de un proveedor de servicios, deberá constar por escrito y establecer, en forma clara y adecuada, sus términos y condiciones. Dicha información debe surgir con claridad en todo anuncio en el que se promueva la garantía como un motivador para la adquisición del bien o servicio. Estos anuncios, además, deberán cumplir con los siguientes requisitos:

- a. Todo anuncio que utilice la frase "garantía de por vida" u otras similares, deberá expresar sus términos y condiciones, y no podrá limitar su transferencia de título a otro consumidor.
- b. **Todo anuncio que reclame que se obtendrán beneficios mediante la adquisición de un bien o servicio, establecerá clara y adecuadamente la forma mediante la cual responderá el comerciante en caso de que el consumidor no obtenga tal beneficio. En su defecto, quedará obligado el comerciante frente al consumidor por el beneficio no recibido.**

- c. El comerciante no podrá anunciar ni presentar para la venta bienes o servicios para el uso personal, familiar o doméstico que contengan palabras o frases que indiquen o impliquen limitaciones o inexistencia de las garantías que viene obligado a conceder por disposición legal.
- d. El comerciante entregará al consumidor el certificado de garantía simultáneamente con la entrega del bien o la prestación del servicio.
- e. Ningún establecimiento comercial podrá condicionar la garantía a que el producto se devuelva en el empaque original o a que el consumidor pague un *re-stocking fee*.

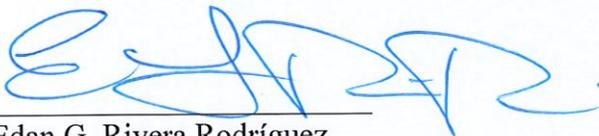
C. Sobre la licencia de contratista y la inscripción en el Registro del DACO

Ofrecer servicios de contratista sin estar inscrito en el Registro del DACO es catalogado como un delito menos grave por la Ley Núm. 146 – 1995. A tenor con las disposiciones de dicha Ley, el Reglamento 8172 establece los criterios para llevar a cabo el proceso de inscripción y registro, así como las circunstancias en las que pudiera proceder una denegatoria a tal certificación. De la definición de “contratista” que provee el referido Reglamento surge con claridad que toda persona, natural o jurídica, que lleve a cabo servicios de instalación y/o mantenimiento de sistemas de placas solares debe contar una licencia como contratista, además de estar debidamente inscrito en el Registro de Contratistas del DACO.

IV. SANCIONES APLICABLES

Como parte de las facultades delegadas, el DACO seguirá fiscalizando el cumplimiento con las disposiciones aquí recogidas. Cualquier incumplimiento podrá dar lugar a las multas y sanciones que procedan, las cuales pudieran ascender hasta \$10,000 por cada infracción, y por cada día de incumplimiento.

En San Juan, Puerto Rico, a 11 de febrero de 2022.



Edan G. Rivera Rodríguez
Secretario