



LOGROS PARA EL AÑO FISCAL 2021-2022

Informe de los resultados alcanzados durante el periodo que comprende entre junio de 2021 y junio de 2022, respecto a las metas trazadas por el DACO en sus componentes de atención y orientación (al consumidor y al comercio), revisión reglamentaria, fiscalización, trámite de querellas, y remedios post-resolución.

Elaborado por:
Oficina del Secretario
Julio de 2022

I. Introducción

En el proceso de definir el Plan Estratégico del Departamento de Asuntos del Consumidor (DACO) para el periodo 2021 – 2024, se entendió pertinente redefinir la Misión de la agencia, enmarcando la misma en lo siguiente:

Vindicar los derechos de los consumidores en Puerto Rico, promoviendo prácticas justas y equilibradas que, sin constituir una intervención indebida en el comercio, brinden certezas a los consumidores en la adquisición de productos y servicios, y les permitan realizar compras informadas y seguras.

En atención a dicha Misión, se establecieron varios objetivos a corto y mediano plazo. El presente informe da cuenta de los avances en cuanto a:

- 1) Atención a los consumidores
- 2) Orientación a los comercios
- 3) Fiscalización
- 4) Revisión reglamentaria
- 5) Atención de querellas en el foro adjudicativo
- 6) Remedios post-resolución (litigio)

II. Atención a los consumidores

Una de las metas trazadas para el presente cuatrienio es proveer, a todo consumidor, servicios ágiles, oportunos y efectivos en la atención y trámite de sus consultas, confidencias y quejas. Para lograrlo, hemos reforzado los canales directos de comunicación con los consumidores, lo cual se ha traducido en resultados favorables para la imagen de la agencia y el nivel de satisfacción de quienes acuden para orientación o asistencia.

Los servicios de orientación se han canalizado desde dos grandes frentes: 1) Personal en las oficinas regionales; y 2) Oficina del Secretario. En lo que respecta a la atención desde las oficinas regionales, durante el periodo entre junio de 2021 y mayo de 2022, se atendió más de 27,000 consultas. Para el mismo periodo, personal de la Oficina del Secretario

atendieron 15,600 consultas. Así, pues, en total, se prestaron más de 43,000 servicios de orientación en un año. El detalle se desglosa en la tabla que se incluye a continuación.

Atención en las oficinas regionales	
Consultas Telefónicas	15,544
Consultas Personales	5823
Constas a través de otros medios	3587
Subtotal #1	27,687
Atención a través de la Oficina del Secretario	
Consultas en redes sociales	7,200
Consultas a través de otros medios (en persona, por teléfono, y por correo electrónico)	8,400
Subtotal #2	15,600
TOTAL	43,287

III. Orientación a los comercios

En atención al deber ministerial del DACO, de velar por el cumplimiento con las leyes y reglamentos de protección al consumidor, y con el fin de evitar que, por desconocimiento de tales leyes y reglamentos, los comercios sean sancionados, entre el 2021 y el 2022 se han llevado a cabo múltiples esfuerzos de orientación a todo tipo de comercios. Tales esfuerzos han incluido charlas, *webinars*, reuniones, y cartas circulares resumiendo las normativas vigentes.

En lo que respecta a los *webinars*, estos se han ofrecido en torno a los siguientes temas:

- Órdenes de congelación del DACO y remedios disponibles para los comercios afectados (participaron representantes de supermercados, farmacias y estaciones de gasolina).
- Agentes administradores de condominios.
- Normativa del DACO que aplica a los restaurantes (canalizado a través de ASORE)
- Regulación de Pesas y Medidas que aplica a las estaciones de gasolina (dirigido específicamente al sector detallista).

Las charlas ofrecidas han abarcado los siguientes temas:

- Vehículos de motor
- Placas solares
- Bienes raíces
- Condominios
- Disposiciones del Código Civil
- Prácticas y anuncios engañosos

De forma paralela, se han mantenido reuniones con individuos y representantes de todas las industrias que han solicitado que el DACO les explique alguna normativa, o que reconsidere alguna regla o norma.

IV. Fiscalización

Durante el año fiscal que comprende de junio de 2021 a mayo de 2022, los inspectores de protección al consumidor realizaron más de 10,000 visitas preventivas a comercios. Cuando se detectaron infracciones menores se dio la oportunidad de corregir al momento de la visita.

En total, como parte de las visitas de fiscalización se emitieron 842 avisos de infracción. De estos, más de la mitad; específicamente, el 52% de los avisos emitidos (437) fueron pagados dentro del periodo en el que se emitieron, lo que permitió al DACO recabar \$203,538.90 por concepto de multas. El detalle de los avisos emitidos, y qué pasó con los mismos, se detalla a continuación.

Visitas preventivas	10,836
Avisos de Orientación	27
Avisos de Infracción	842
Transacciones	116
Cerrados por pago	321
Recaudos por multas	\$203,538.90

V. Revisión reglamentaria

En lo que va del cuatrienio; esto es, hasta julio de 2022, se han promulgado los siguientes reglamentos:

1. Reglamento sobre licencia, permiso y registro de Agentes Administradores, Reglamento 9263 de 2021.
2. Reglamento sobre requisitos de orientación al consumidor para la venta de neveras portátiles de poliestireno, Reglamento 9322, de 2021.
3. Reglamento para la imposición de multas administrativas, Reglamento 9377 de 2022
4. Reglamento de Condominios, Reglamento 9386 de 2022.

Se encuentran en proceso, los siguientes reglamentos:

1. Reglamento de Combustibles – Esta reglamentación pasó ya por el proceso de vistas públicas y recepción de comentarios de la ciudadanía, a tenor con lo exigido con la Ley de Procedimiento Administrativo Uniforme.
2. Reglamento de Estacionamientos – Existen disposiciones de la ley federal ADA que deben ser incorporadas en el reglamento, entre otras actualizaciones requeridas. Se espera tener un borrador para evaluación de la ciudadanía entre agosto y septiembre.

VI. Atención de querellas en el foro adjudicativo

El DACO cuenta con facultades para, entre otros, “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”¹. Tales facultades se ejercen a través del foro adjudicativo, cuyo fin principal es “implantar y vindicar los derechos de los consumidores, tal como están contenidos en todas las leyes vigentes”².

El foro adjudicativo del DACO fue el área que más se afectó por las situaciones atípicas por las que ha pasado Puerto Rico en los últimos años (huracanes, temblores, y pandemia).³ En atención a la relevancia que esta área tiene para el público consumidor, el objetivo medular para el presente cuatrienio fue precisamente atender el atraso identificado a comienzos de 2021. A poco más de un año de haber implementado diversas medidas para agilizar la atención y resolución de querellas, dicho objetivo es cada vez más cercano. Sobre este tema, se elaborará en los próximos apartados.

1. Estatus del foro adjudicativo

Durante el año 2020, el foro adjudicativo del DACO estuvo resolviendo un promedio de 243 querellas mensuales, acumulando para enero de 2021 cerca de 4,000 querellas pendientes de resolución. En atención a ese atraso, durante el presente cuatrienio se implementaron diversas medidas, incluida la promulgación de la Orden Administrativa 2021-006, mediante la cual se decretó un estado de emergencia para el foro adjudicativo, estableciendo criterios para el trámite expedito de todo caso en atraso, a la par de una atención eficiente y oportuna a todo caso nuevo.

El mismo mes en que se promulgó la Orden 2021-06; esto es, en abril de 2021, la resolución de querellas aumentó a 452. A continuación, el desglose de los números para el periodo comprendido entre junio de 2021 y junio de 2022.

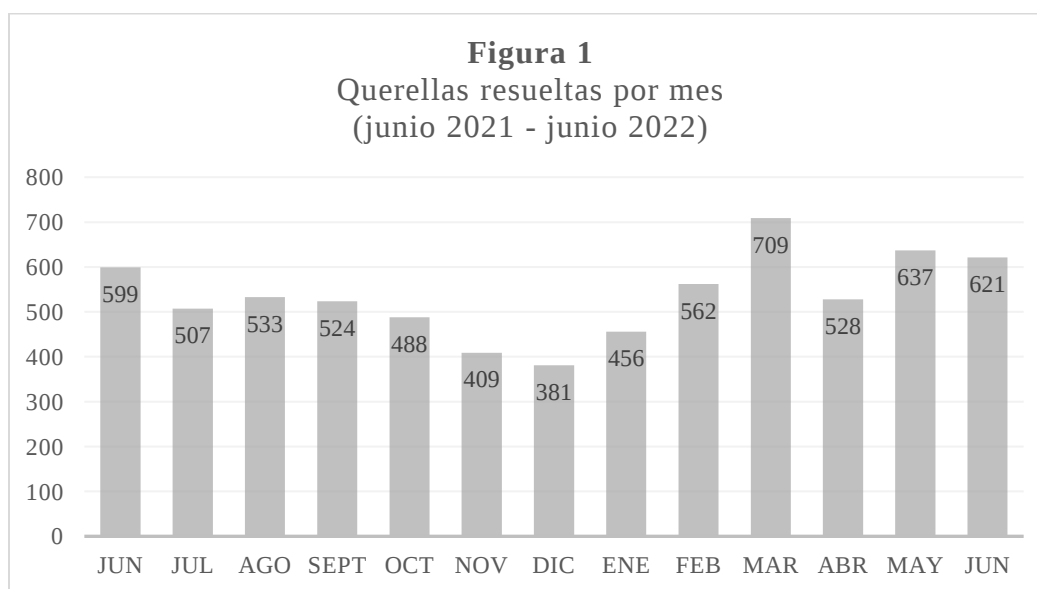
¹ Véase Artículo 6 de la Ley Orgánica del DACO (3 L.P.R.A. § 341e).

² Id.

³ Véase *Informe “El trámite de resolución de querellas en el DACO”*, de diciembre de 2021, el cual se encuentra disponible en la página de Internet del DACO, www.daco.pr.gov.

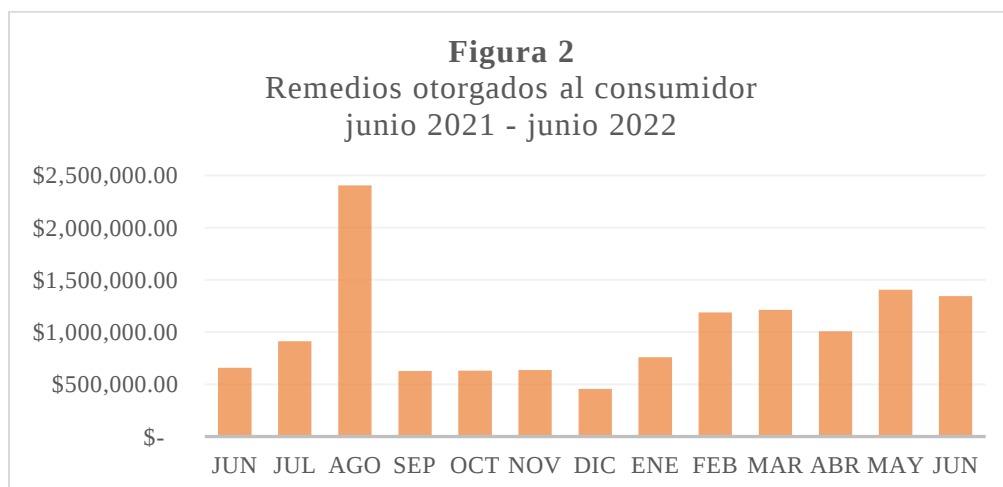
a. Querellas atendidas

Entre junio de 2021 y junio de 2022 se radicaron ante el foro adjudicativo del DACO 5,117 querellas, y se emitieron un total de 6,954 resoluciones en los méritos. Es decir, que se resolvieron 1,837 querellas por encima de las radicadas para ese período. El mes durante el cual se emitió el mayor número de resoluciones fue marzo de 2022, cerrándose un total de 709 casos. Es meritorio destacar que durante los meses de junio a diciembre de 2021 el promedio de resoluciones mensuales fue de 491, mientras que durante los meses de enero a junio de 2022 el promedio mensual fue de 585. Esto significa que durante la segunda mitad del periodo estudiado hubo una diferencia positiva de alrededor de 100 resoluciones mensuales más con respecto a la primera mitad.



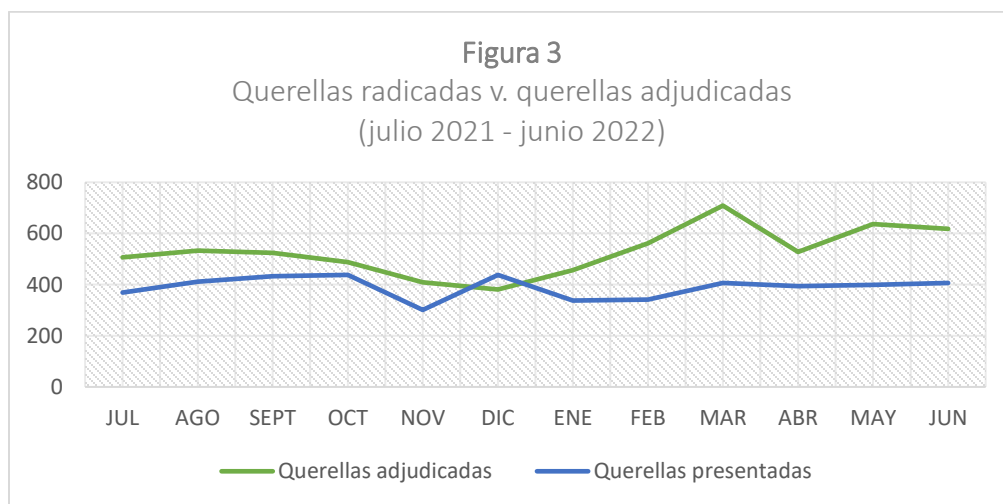
b. Remedios concedidos

Entre junio de 2021 y junio de 2022 se adjudicaron un total de **\$13,245,442.73** en remedios a los consumidores que presentaron una reclamación ante el foro adjudicativo del DACO y obtuvieron una adjudicación a su favor. El mes en el que se adjudicó la cuantía mayor fue agosto 2021, con un total de \$2,404,529.48. Cabe precisar que, para la primera mitad del periodo estudiado (junio a diciembre de 2021), el promedio mensual fue de \$903,714.89, mientras que la segunda mitad (enero a junio de 2022) el promedio mensual para fue de \$1,153,239.75.



c. Atención de las querellas en atraso

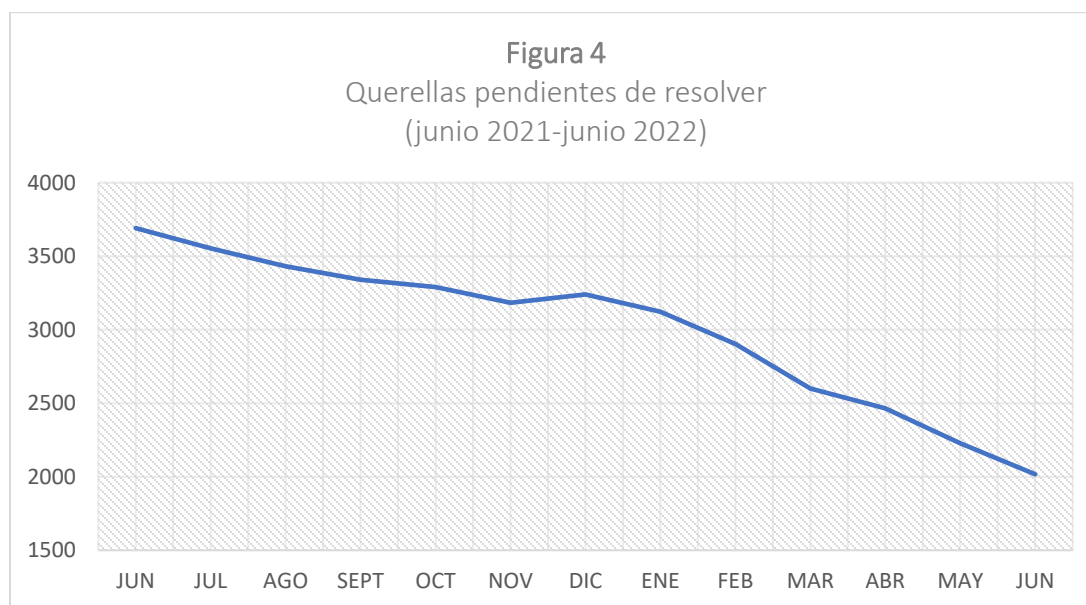
Entre julio de 2021 y junio de 2022, el foro adjudicativo del DACO resolvió, mensualmente, más querellas de las que entraron⁴. Eso significó que el Departamento logró atender una cantidad considerable de casos acumulados de años anteriores. El mayor saldo positivo en esta área tuvo lugar en el mes de marzo de 2022, cuando se radicaron 407 querellas y se resolvieron 709, para una diferencia positiva de 302 querellas.



⁴ Siendo la única excepción el mes de diciembre de 2021.

Producto de la atención que se ha dado a las querellas que estaban en atraso, la mejoría ha sido notoria. Para junio de 2021, el foro adjudicativo del DACO tenía acumulado un total de 3,854 querellas activas. Hasta el mes de enero de 2022 ese número se mantuvo descendiendo a razón de 75 querellas mensuales en promedio. Luego, a partir del mes de enero de 2022, el descenso de querellas pendientes se multiplicó, reduciéndose a razón de 203 querellas mensuales en promedio.

Para junio de junio de 2022, las querellas pendientes de resolución se redujeron a 2,017, lo que representa una disminución de 1,837 querellas con respecto a junio de 2021, lo que equivale a un 52% menos en apenas un año.



2. Expectativas para el próximo año fiscal

De mantener la tendencia vista en los primeros meses de 2022, el atraso del foro adjudicativo quedaria resuelto para mayo de 2023. Cabe señalar, que un aspecto importante en la consecución de este logro va a ser repetir la estrategia de promover que las controversias sencillas se resuelvan sin necesidad que se radique una querella. Esto resulta a favor no solo de los consumidores, sino también de los comercios, pues con métodos alternos pueden economizar tiempo y recursos, además de evitar tener un expediente de querellas ante el DACO.

VII. Remedios post-resolución (litigio)

Cuando los comercios incumplen con una resolución del DACO reconociendo algún remedio al consumidor querellante, la División de Litigio del DACO comparece ante el Tribunal de Primera Instancia de la región que corresponda para radicar lo que se conoce como Peticiones de Hacer Cumplir Orden (PHCO). En el marco de los cierres totales y parciales que tuvieron lugar al comienzo de la pandemia, los tribunales no estuvieron atendiendo este tipo de caso. No obstante, la situación se empezó a normalizar en el 2021.

A partir de junio de 2021, el personal de la División de Litigio del DACO ha redoblado esfuerzos para llevar estos casos ante los tribunales; y, a nombre de los consumidores, ha comparecido ante la Rama Judicial para pedir que se ordene el cumplimiento de resoluciones administrativas que reconocen algún remedio. A continuación, un desglose de las PHCO que se han radicado entre junio de 2021 y junio de 2022, y los remedios cuyo recobro se ha buscado.

Mes	Total de PHCO en el mes	Monto reclamado en el mes
Junio 2021	61	\$331,278.21
Julio 2021	40	\$97,790.52
Agosto 2021	31	\$95,009.39
Septiembre 2021	39	\$107,929.18
Octubre 2021	29	\$138,015.14
Noviembre 2021	17	\$87,957.27
Diciembre 2021	22	\$43,661.32
Enero 2022	14	\$42,594.27
Febrero 2022	63	\$330,784.32
Marzo 2022	36	\$199,673.33
Abril 2022	52	\$201,457.49
Mayo 2022	49	\$161,742.29
Junio 2022	48	\$233,617.01
TOTALES	501	\$2,071.509.74

Surge de la tabla antes desglosada, que en poco más de un año, el DACO ha radicado 501 PHCO en los tribunales. Con estas acciones se ha perseguido el recobro de \$2,071.509.74 a nombre de los consumidores.

De los listados de las PHCO radicadas entre junio de 2021 y junio de 2022, surgen nombres de empresas que se repiten en más de dos ocasiones. Tales empresas pudieran considerarse como “incumplidores reiterados”, e incluyen a: Virtuosity, LLC; Imperio Auto; Cal One Enterprises; Techos y Más; House of Cars; Walmart; Juan Alers; y Solar Design Outlet.

VIII. La ejecución de sentencias como mecanismo de protección al consumidor

En enero de 2022, el DACO adoptó un plan piloto para la implementación del mecanismo de ejecución de sentencias. Ello, con el fin de poder brindar protecciones adicionales a aquellos consumidores que, pese a tener sentencias judiciales a su favor, no logran que los comercios cumplan con lo que son ya mandatos expresos del tribunal. Esta es la primera en los casi 50 años de historia del DACO en que la agencia logra poner en marcha este tipo de mecanismo.

a. Ejecuciones satisfactorias

En lo que ha sido una etapa preliminar de implementación se ha logrado ejecutar, en su totalidad, 10 sentencias; ocho de ellas mediante embargo de fondos, y dos mediante embargo en locales comerciales, con alguaciles del Poder Judicial. Los embargos de fondos fueron a: C.M. Refrigeration, Inc.; Junker 3000, Inc.; Studio Furniture Factory; David King Figaro; Obed Burgos Camacho; Bright Start Preschool; Charles Serrano Cruz; y José Caminero Rodriguez. Los embargos en los locales fueron con HomeSolution, Corp. y House of Cars, Inc.

b. Ejecuciones negativas

Durante el proceso de ejecución, hemos identificado personas (naturales y jurídicas) respecto a las cuales no se ha podido, en una primera etapa, identificar fondos embargables, o los que se ha logrado identificar no cubre la totalidad de lo adeudado al consumidor. Respecto a esos comercios se ha entrado ya en una segunda etapa, consistente en la identificación y señalamientos de bienes. En los casos que proceda, se explorará la posibilidad de recorrer el velo corporativo. De tratarse de empresas reincidentes; esto es, con varias PHCO acumuladas o un elevado número de querellas en su contra, se harán

referidos al Departamento de Justicia y se emitirán las alertas correspondientes a los consumidores.

IX. Plan de acción para el año fiscal 2022-2023

Para el año fiscal en curso se proyecta repetir los esfuerzos que probaron ser exitosos durante el periodo que comprende el presente informe. En virtud de los logros pendientes, así como las áreas que corresponde potenciar, se han comenzado ya nuevas iniciativas, que incluyen, entre otras, las que se detalla a continuación.

1. Mayor fortalecimiento a la División de Pesas y Medidas

Durante el periodo que comprende el presente informe se lograron varios objetivos con la División de Pesas. No obstante, todavía hay varios esfuerzos que se deben realizar para que el personal pueda responder a la demanda de servicios por parte de los comercios, lo cual redundará en beneficio a los consumidores. Entre las acciones previstas para este año fiscal se encuentran: 1) compra de equipo; 2) promulgación de guías internas que atiendan procesos de la División, como lo son la incautación de equipos y el uso de armas por parte de los funcionarios autorizados para portarlas; y 3) enmienda al reglamento.

2. Contratación de inspectores de querellas

Para agilizar aún más el trámite de las querellas ante el foro adjudicativo del DACO, es necesario contratar inspectores de vehículos y de construcción. Durante el periodo que comprende el presente informe se consiguió el presupuesto, y se inició el proceso de reclutamiento que confiamos pueda concretarse en las próximas semanas.

3. Guías para comparecencia por derecho propio

El DACO debe caracterizarse por ser un foro “amigable”, en el sentido de que toda persona pueda comparecer y presentar su reclamo incluso por derecho propio. Así, pues, está en agenda la creación de unas guías que faciliten este proceso, tanto en beneficio de las partes como del propio foro adjudicativo.

4. Nuevas estrategias de ejecución de sentencias

El proyecto piloto de ejecución de sentencias que inició a comienzos de 2022, sirvió de base para nuevas herramientas que se estarán implementando en los próximos meses. La idea es agotar todos los mecanismos disponibles para asegurar que todo consumidor que cuente con una determinación final y firme a su favor pueda cobrar su acreencia; y, a la vez, evitar que otras personas puedan caer víctimas de posibles prácticas fraudulentas.

5. Mecanismos para impulsar la mediación fuera del foro adjudicativo

Durante el periodo del que da cuenta el presente informe, la resolución de controversias mediante la intervención directa, o mediación fuera del foro adjudicativo, permitió al DACO atender cientos de controversias de manera sencilla y efectiva, tanto para los consumidores como para los comerciantes. En virtud de ello, actualmente se están trabajando directrices que permitan fomentar el uso de este mecanismo de manera permanente, y como una constante dentro de la agencia. Ello, a fin de alcanzar el objetivo de poner al día al foro adjudicativo, además de permitirnos proveer remedios inmediatos para controversias sencillas que vuelven innecesaria la radicación de querellas.

6. Educación a la ciudadanía

Tenemos en agenda, programar actividades de orientación que sean de utilidad a la ciudadanía en general, contribuyendo en nuestro propósito de educar, tanto a los comercios como a los consumidores, en torno la variedad de asuntos que afectan las dinámicas cotidianas de consumo.