



ORDEN 2026-002

EL SECRETARIO DEL DEPARTAMENTO DE ASUNTOS DEL CONSUMIDOR, AL AMPARO DE LA LEY NÚMERO 5 DE 23 DE ABRIL DE 1973, SEGÚN ENMENDADA, CONOCIDA COMO LA “LEY ORGÁNICA DEL DEPARTAMENTO DE ASUNTOS DEL CONSUMIDOR”, EXPIDE LA SIGUIENTE ORDEN:

SECCIÓN 1^{RA}: Durante los pasados años ha habido un alto crecimiento de esquemas fraudulentos que a diario afectan a miles de consumidores puertorriqueños. Este problema se ha agudizado con la llegada de la inteligencia artificial y el uso de algoritmos en las plataformas digitales y medios electrónicos que han redundado en esquemas para defraudar a nuestra ciudadanía, mayormente a las personas de la tercera edad.

SECCIÓN 2^{DA}: Entre los esquemas fraudulentos más comunes se encuentran la proliferación de llamadas de falsos funcionarios alertando sobre cargos sospechosos para obtener información sensitiva del consumidor, logrando de esta manera acceso a cuentas bancarias; el envío de mensajes de textos en cadena en los cuales se alega que el consumidor posee un tipo de deuda bien sea con el gobierno, como con el comercio como tal; el robo de identidad; compras en línea entre otras prácticas utilizando diversos métodos, como teléfono, correo electrónico o redes sociales que afectan a los consumidores.

SECCIÓN 3^{RA}: Según la *Federal Trade Commission*, durante el año 2024 se reportaron pérdidas por fraudes valorados en \$12,500 millones de dólares. Entre los esquemas fraudulentos más comunes se encontraron varias modalidades de estafas, “*phishing*”, mensajes de textos, uso de inteligencia artificial, entre otros.

SECCIÓN 4^{TA}: Según datos de la entidad federal Internet Crime Complaint Center (IC3), durante el pasado año 2024, se experimentó dentro de nuestra jurisdicción un dramático aumento en todas las modalidades de esquemas fraudulentos, ascendentes a la cantidad \$84,908,072.00. En el caso de las poblaciones más vulnerables a este problema son las personas entre 30 y 39 años, con pérdidas de \$58,252,516.00 y las personas de 60 años en adelante, con pérdidas ascendentes a \$20,183,422.00; cifras que siguen en aumento ante las distintas modalidades existentes para este tipo de práctica ilegal.

SECCIÓN 5^{TA}:

El Departamento de Asuntos del Consumidor, en adelante, “DACO”, tiene como propósito primordial vindicar e implantar los derechos del consumidor. En sintonía con ese deber delegado por la Ley Núm. 5, *supra*, el Secretario cuenta con todas las facultades requeridas para *“poner en vigor, implementar 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”*.

SECCIÓN 6^{TA}:

El DACO, como parte de la Rama Ejecutiva del Gobierno de Puerto Rico, es la agencia facultada en ley para establecer una política pública que repudie todo tipo de esquemas fraudulentos en contra de los consumidores de Puerto Rico. A esos efectos, por medio de esta Orden el DACO repudia todo tipo de esquemas fraudulentos contra nuestros consumidores y declara que dichos esquemas van en contra de la política pública establecida por el Gobierno de Puerto Rico.

SECCIÓN 7^{MA}:

Es por tal razón que en el mes de diciembre de 2022, el Secretario del DACO aunó esfuerzos para desarrollar una Unidad para la Detección de Esquemas Fraudulentos contra el Consumidor adscrita a la Oficina del Secretario, con el propósito de identificar y notificar alertas fraudes así como las nuevas modalidades de fraude contra el consumidor.

SECCIÓN 8^{VA}:

Desde la creación de la Unidad para la Detección de Esquemas Fraudulentos se ha identificado cientos de esquemas fraudulentos a través de sofisticados mecanismos en conjunto con nuevas metodologías y tecnologías con el fin de defraudar a los ciudadanos. Es por esto que los inspectores de la mencionada unidad administrativa se han dado a la tarea de buscar estos nuevos esquemas fraudulentos para alertar a nuestros consumidores.

SECCIÓN 9^{NA}:

Consciente del deber que tiene el DACO de proteger los derechos de los consumidores puertorriqueños en contra de esquemas fraudulentos, y en cumplimiento con las facultades conferidas en la Ley Núm. 5 de 23 de abril de 1973, según enmendada, el Secretario establece aquellos parámetros administrativos necesarios para el funcionamiento de la Unidad para la Detección de Esquemas Fraudulentos.

SECCIÓN 10^{MA}: Se le otorga a la Unidad para la Detección de Esquemas Fraudulentos del DACO la facultad de recibir e investigar querellas sometidas por los consumidores de Puerto Rico, denunciando esquemas fraudulentos.

SECCIÓN 11^{MA}: La Unidad para la Detección de Esquemas Fraudulentos contra el Consumidor atenderá, identificará y notificará a los consumidores de los constantes esquemas fraudulentos que vayan surgiendo, así como las nuevas formas y modalidades de fraude.

SECCIÓN 12^{MA}: La Unidad para la Detección de Esquemas Fraudulentos contra el Consumidor podrá delinear las acciones que entienda necesarias para lograr su encomienda de proteger al consumidor puertorriqueño ante esquemas fraudulentos. Como parte del plan de trabajo que se establezca para los fines de la presente Orden, el funcionario enlace a cargo de la Unidad para la Detección de Esquemas Fraudulentos contra el Consumidor deberá mantener comunicación directa con cada uno de los directores regionales del DACO.

SECCIÓN 13^{RA}: Los consumidores víctimas de esquemas fraudulentos podrán presentar en la Oficina Regional del DACO más cercana a su domicilio o a través del Sistema Integrado de Asuntos del Consumidor (SIAC), una querella, incluyendo información básica como nombre, dirección, teléfono, relación sucinta y clara de los hechos y remedio solicitado.

SECCIÓN 14^{TA}: Será responsabilidad de cada uno de los directores regionales, así como de todo el equipo de trabajo que integra la Oficina del Secretario proveer toda la información necesaria y apoyar toda gestión a los fines de cumplir con la presente Orden.

SECCIÓN 15^{TA}: Se faculta a la Unidad para la Detección de Esquemas Fraudulentos del DACO establecer alianzas y acuerdos de colaboración con la *Puerto Rico Innovation and Technology Service*, (PRITS, por sus sigla en inglés), con la Oficina del Procurador de las Personas de Edad Avanzada, y cualquier otra agencia gubernamental federal, estatal o municipal o privada para lograr los objetivos de la presente Orden.

SECCIÓN 16^{TA}: Según se establece en la Ley Orgánica del DACO, el Secretario podrá representar al público consumidor ante cualquier entidad privada u organismo público en cualquier asunto que afecte o

pueda afectar los intereses del consumidor. Además, podrá comparecer por y en representación de los consumidores ante cualquier tribunal, junta o comisión, organismo administrativo, departamento, oficina o agencia cualquier vista, procedimiento o asunto que afecte o pueda afectar los intereses del consumidor en general, de grupos de consumidores o de cualquier consumidor en particular.

SECCIÓN 17^{MA}: Las violaciones a esta Orden y de la Ley que la autoriza y toda violación a las leyes y reglamentos que administra el DACO estarán sujeto a las sanciones administrativas y penalidades dispuestas en la Ley Núm. 5 de 23 de abril de 1973, según enmendada, con penalidades de hasta \$10,000.00 por cada violación.

SECCIÓN 18^{VA}: Las disposiciones de esta Orden son independientes y separadas unas de otras y si un tribunal con jurisdicción y competencia declarase inconstitucional, nula o inválida cualquier parte, sección, disposición u oración de esta Orden, la determinación a tales efectos no afectará la validez de las disposiciones restantes, las cuales permanecerán inalteradas y en pleno vigor.

SECCIÓN 19^{NA}: Cualquier persona adversamente afectada por esta Orden podrá presentar ante la Oficina del Secretario, en el término de diez (10) días calendario, desde la fecha de emisión de la presente Orden, una solicitud de reconsideración especificando sus objeciones a cualquier de sus disposiciones, acompañando toda la evidencia en apoyo de su posición.

SECCIÓN 20^{MA}: Esta Orden será efectiva inmediatamente y tendrá vigencia mientras sea necesario o hasta que el Departamento de Asuntos del Consumidor emita una nueva Orden.

En San Juan, Puerto Rico, hoy, 26 de enero de 2026.


Hiram J. Torres Montalvo
Secretario

JOHANNES EST ROMER