



Hon. Thomas Rivera Schatz
Presidente del Senado



Hon. Lornna J. Soto Villanueva
Presidenta de la Comisión de Banca, Asuntos
del Consumidor y Corporaciones Públicas

LOS 12 puntos para el consumidor

MIEMBROS DE LA COMISIÓN

- Hon. Lornna J. Soto Villanueva - Presidenta
- Hon. Carmelo J. Ríos Santiago - Secretario
- Hon. Norma Burgos Andújar
- Hon. Eder E. Ortiz Ortiz

MIEMBROS EX-OFFICIO

- Hon. Thomas Rivera Schatz - Presidente del Senado
- Hon. Margarita Nolasco Santiago - Vicepresidenta del Senado
- Hon. Larry Seilhamer Rodríguez - Portavoz de la Mayoría
- Hon. José Luis Dalmau Santiago - Portavoz de la Minoría
- Hon. Lucy Arce Ferrer - Portavoz Alterno de la Mayoría
- Hon. Eduardo Bathia Gautier - Portavoz Alterno de la Minoría
- Hon. Antonio J. Fas Alzamora - Pasado Presidente del Senado

COMISIÓN DE BANCA,
ASUNTOS DEL CONSUMIDOR
Y CORPORACIONES PÚBLICAS

787.721.8025 787.723.0277
www.senadopr.us



Senado
DE PUERTO RICO



1-866-520-DACO

Reglamento Núm. 7932
Contra Prácticas y Anuncios Engañosos
Departamento de Asuntos del Consumidor
www.daco.gobierno.pr



Hon. Lornna J. Soto Villanueva
Presidenta

Comisión de Banca, Asuntos del
Consumidor y Corporaciones Públicas



Senado
DE PUERTO RICO

Estimado consumidor:

Te incluimos estos doce puntos básicos que te serán de gran ayuda al momento de adquirir un bien o servicio. Estamos seguros que esta nueva herramienta te ayudará a entender mejor tus derechos como consumidor

Tu amiga,

Lornna

Propósito del Reglamento

Proteger a los consumidores de las prácticas y anuncios engañosos que creen o tiendan a crear una apariencia falsa o engañosa sobre bienes o servicios ofrecidos en el comercio.

- Cuando un consumidor compra un bien o le rinden un servicio y tiene garantía, están obligados a expedir la garantía por escrito. (Regla 7)
- Se requiere que en toda transacción de compraventa de productos, artículos o servicios todo comerciante expida al consumidor un recibo. (Regla 19-RECIBO)
- Toda representación visual que se utilice en un anuncio debe corresponder a las características reales del bien o servicio. No se permite el uso de frases indicando que el producto o modelo ofrecido "no es igual al ilustrado". (Regla 10)
- Cuando haya más de un precio rotulado, anunciado o en el lector de precios para un bien o servicio, se entenderá que el precio más bajo es el correcto. (Regla 11)
- Cuando el producto marque un precio y el "scanner" otro, se entenderá que el precio más bajo es el correcto. (Regla 11)

- Cuando no se encuentre disponible para la venta el bien anunciado en especial, el comerciante vendrá obligado a ofrecerle al consumidor un artículo sustituto por el precio del bien anunciado en especial. Si el consumidor prefiere la compra del bien anunciado en especial, el comerciante deberá ofrecerle un vale o "rain Check" cumpliendo con los siguientes requisitos:

- 1 Consiguiéndole al consumidor el bien en especial dentro de los siguientes 30 días calendarios.
- 2 Dentro de los 30 días, notificarle al consumidor por teléfono, correo ordinario o correo electrónico que el bien está disponible para recogerlo.
- 3 Conservar el bien disponible por un término de 15 días calendarios a partir de la notificación al consumidor.
- 4 Trancurrido el término de 30 días el consumidor podrá optar entre un artículo sustituto o extender el vale por un término adicional de 30 días.

En caso de un artículo sustituto el precio será igual al del artículo anunciado en especial. En caso de extender el vale por el término adicional, si al culminar el término el comerciante no lo tiene disponible, tendrá que entregarle al consumidor un artículo sustituto cuyo precio será igual al del artículo anunciado en especial. (Regla 14)

● El comerciante tendrá disponible para la venta en la tienda o almacén, los bienes anunciados en especial, en cantidades suficientes para responder a la demanda razonablemente anticipada durante todo el período de efectividad de la venta especial anunciada. Si no se limitan las cantidades el comerciante tendrá cantidades suficientes para responder a la demanda anticipada. Esto quiere decir, que durante todo el periodo de la venta en especial si se le agotan los artículos ofrecidos en especial tendrá que otorgar un artículo sustituto, de igual o superior calidad por el mismo precio del especial. Si el consumidor opta por un "rain check" aplicarán las disposiciones de la Regla 14. Como puede apreciarse, es discreción del consumidor y no del comerciante solicitar el artículo sustituto o el "rain check".

Sólo se podrá limitar las cantidades de los bienes en especial cuando se cumpla con los siguientes requisitos:

- 1 El anuncio indique clara y adecuadamente la cantidad disponible de los artículos por tienda o almacén.
- 2 Se divulgue el mínimo de tiempo, dentro del tiempo de duración de la oferta, en el que anticipe y garantice que tal inventario limitado estará disponible conforme a la demanda razonablemente anticipada. Nunca será menos de cuatro (4) horas. Este horario es la regla general y aplicará en todas las ventas especiales publicadas y divulgadas, salvo que se cumpla con todas las disposiciones de la Regla 13 (B), que se explica más adelante.
- 3 Si el artículo limitado se agota antes del tiempo mínimo garantizado por el comerciante, éste vendrá obligado a ofrecer un artículo sustituto o "rain check" para tal producto en especial.(Regla 13)

Si el comerciante opta por limitar las cantidades de los productos en especial tiene que cumplir con todos estos requisitos (Regla 13(B)):

- 1 El anuncio del bien en especial indica clara y adecuadamente la cantidad disponible de cada uno de los artículos disponibles por tienda ó almacén; y
- 2 condiciona la fecha de terminación de tal venta o venta de algún producto en particular, a cuando se agote tal inventario anunciado usando lenguaje tal como "hasta que se agoten existencias" o "mientras duren", disponiéndose que si simultáneamente indica una fecha de terminación aclarará que entre tal plazo y el suceso de agotamiento de inventario, regirá el que ocurra primero;
- 3 y divulgue el mínimo de tiempo, dentro del tiempo de duración de su oferta, en el que anticipe y garantiza que tal inventario limitado estará disponible conforme a su demanda razonablemente anticipada, cuyo mínimo de tiempo garantizado lo expresará días u horas en proximidad al artículo anunciado o al calce del anuncio.



Si el inventario limitado se agota antes del tiempo mínimo garantizado y divulgado por el comerciante, éste vendrá obligado a ofrecer un artículo sustituto o vale ("rain check") para tal producto en especial. Si el producto se agota una vez transcurrido el mínimo de tiempo garantizado por el comerciante, el comerciante no vendrá obligado a sustituir el producto en especial agotado ni a ofrecer vale o ("rain check") para su obtención futura.

● No se podrá anunciar el precio final de un artículo aplicándole el descuento de reembolso o "rebate", si el descuento o reembolso no se aplica al precio de forma instantánea al momento de realizar el pago. Si no es instantáneo tiene que anunciar el precio regular del artículo que el consumidor pagará al efectuar la compra ese día.(Regla 17)

● No se podrá obtener información personal de ningún consumidor que no sea suministrada de forma voluntaria y sin divulgar o explicar el uso que se le dará a la información.(Regla 18)

● El comerciante no podrá negarse a la devolución del precio pagado por el consumidor cuando el bien vendido:

- 1 Adolezca de algún defecto
- 2 No cumpla con la representación que fueron divulgadas y que motivaron al consumidor a contratar con el comerciante.
- 3 No sirva para el propósito para el cual fue adquirido
- 4 Cuando en el proceso de contratación durante la vigencia de la garantía se incumple con las condiciones de este Reglamento.

La garantía no podrá establecer que el consumidor tendrá que devolverlo en su empaque original para honrar la garantía o devolverle al consumidor el importe pagado por el bien. (Regla 22)

● Se prohíbe la imposición de cargos relacionados con propinas como condición para prestar servicios o vender bienes a los consumidores. Es opción del consumidor dar o no propinas, así como la cantidad de las mismas. (Regla 29)

● Ahora se prohíben las renovaciones automáticas, salvo consentimiento expreso del consumidor. (Regla 7-Práctica Engañosa)

