

(P. de la C. 114)

LEY NÚM. 49 26 DE JULIO DE 2017

Para enmendar el Artículo 9 de la Ley Núm. 5 de 23 de abril de 1973, según enmendada, conocida como “Ley Orgánica del Departamento de Asuntos del Consumidor”, a los fines de requerir a la referida agencia el que publique en su página cibernética y mantenga accesible al público en sus oficinas regionales, información relativa a toda querella que se presente por consumidores individuales, grupos de consumidores y funcionarios del Departamento u otros funcionarios del Gobierno de Puerto Rico contra cualquier establecimiento comercial donde se lleven a cabo transacciones comerciales sobre bienes y servicios, incluyendo, pero sin limitarse, al estado procesal de la misma junto al nombre del comerciante querrellado y la cantidad de denuncias que se han presentado contra dicha persona o establecimiento, una vez haya sido adjudicada; y para otros fines relacionados.

EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

En la actualidad, la Ley Núm. 5 de 23 de abril de 1973, según enmendada, conocida como “Ley Orgánica del Departamento de Asuntos del Consumidor”, permite al Secretario de dicha Agencia a 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. Igualmente, le faculta 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.

A tono con lo anterior, y en el ánimo de proteger a los consumidores de las prácticas y anuncios que creen o tiendan a crear una apariencia falsa o engañosa sobre bienes o servicios ofrecidos en el comercio, se promulgó el denominado “Reglamento contra Prácticas y Anuncios Engañosos”, el cual, a su vez, prohíbe las prácticas y anuncios engañosos, con el objetivo de establecer un clima de confianza y respeto entre comerciantes y consumidores.

Lamentablemente, a pesar de las protecciones con las que cuentan los consumidores, aún persisten los comercios que se valen de grandilocuentes campañas publicitarias para atraer a estos, que terminan resultando ser anuncios que constituyen o tienden a constituir fraude, engaño o que comunican o tiendan a comunicar una idea falsa o incorrecta sobre el bien o servicio anunciado.

Se ha planteado, públicamente, la situación de que cuando uno de estos comercios recibe una infracción por parte del Departamento, es poco lo que se sabe sobre la adjudicación final de estas quejas o querellas. Ello, crea una sensación de impunidad, cosa para la que no debe haber ningún tipo de espacio por parte de la ciudadanía. Expuesto esto, nos parece apropiado que la división administrativa para ventilar querellas, la cual se crea con el propósito de recibir, ventilar y adjudicar las querellas que, por violación a las leyes, o disposiciones de las mismas, que den protección al consumidor, radiquen consumidores individuales, grupos de consumidores y funcionarios del Departamento de Asuntos del Consumidor u otros funcionarios del Gobierno de Puerto Rico, divulgue públicamente sus procesos.

Por otro lado, sabido es que durante los últimos años el DACO ha experimentado una reducción significativa en el número de empleados con los que cuenta para educar al consumidor y fiscalizar al comercio. Según los datos contenidos en los informes anuales de presupuesto de la agencia, para el 2008 el DACO contaba con 379 empleados. Sin embargo, para el 2016, el número de empleados de la agencia se ha reducido a 166, una reducción de más del cincuenta por ciento (50%). Según ha indicado la misma agencia en el pasado, la reducción en personal ha afectado no solo puestos administrativos, sino otros fundamentales para el desempeño de las funciones fiscalizadoras del DACO, como lo son los inspectores de pesas y medidas, los de fiscalización, los ingenieros en entrenamiento y los investigadores de querellas.

Lo anterior evidencia la necesidad de auscultar formas nuevas o noveles para orientar a los consumidores y salvaguardar sus mejores intereses. Una forma legítima e idónea de orientar a los consumidores y proteger sus mejores intereses es proveyéndoles acceso a la información sobre la cantidad de querellas que se radican en el DACO contra comerciantes u otras entidades bajo la jurisdicción de la agencia. De esta forma, el consumidor estaría en mejor posición de determinar a qué comerciantes considera patrocinar, puesto que podrá distinguir entre los comerciantes que están generando más problemas a los consumidores y los que están presentando menos problemas. Además, la iniciativa fomentaría un ambiente de cumplimiento de leyes y reglamentos protectoras de los consumidores por parte de comerciantes, puesto que la divulgación pública del número de querellas radicadas en DACO en contra de sus respectivas entidades tendría el potencial de afectar sus ventas.

Por ello, la presente legislación propone requerirle al Departamento de Asuntos del Consumidor el que publique en su página cibernética y mantenga accesible al público en sus oficinas regionales, información relativa a toda querella que se presente por consumidores individuales, grupos de consumidores y funcionarios de la propia agencia u otros funcionarios del Gobierno de Puerto Rico contra cualquier

establecimiento comercial donde se lleven a cabo transacciones comerciales sobre bienes y servicios, incluyendo pero sin limitarse, al estado procesal de la misma junto al nombre del comerciante querellado y la cantidad de denuncias que se han presentado contra dicha persona o establecimiento, una vez haya sido adjudicada; y para otros fines relacionados.

DECRÉTASE POR LA ASAMBLEA LEGISLATIVA DE PUERTO RICO:

Sección 1.-Se enmienda el Artículo 9 de la Ley Núm. 5 de 23 de abril de 1973, según enmendada, para que lea como sigue:

“Artículo 9.-División administrativa para ventilar y divulgar querellas

El Secretario establecerá una división administrativa en el Departamento con el propósito de recibir, ventilar y adjudicar las querellas que, por violación a las leyes, o disposiciones de las mismas, que den protección al consumidor, radiquen consumidores individuales, grupos de consumidores y funcionarios del Departamento u otros funcionarios del Estado Libre Asociado de Puerto Rico.

De igual forma, se ordena al Secretario a publicar en su página cibernética y a mantener accesible al público en sus oficinas regionales, información relativa a toda querella que se presente por consumidores individuales, grupos de consumidores y funcionarios del Departamento u otros funcionarios del Gobierno de Puerto Rico contra cualquier establecimiento comercial donde se lleven a cabo transacciones comerciales sobre bienes y servicios, incluyendo, pero sin limitarse, al estado procesal de la misma junto al nombre del comerciante querellado y la cantidad de denuncias que se han presentado contra dicha persona o establecimiento, una vez haya sido adjudicada.

Se mantendrá la información relativa a toda querella adjudicada por un término no menor de cinco (5) años en la página cibernética de la referida dependencia pública.

Igualmente, el Departamento informará a través de la aludida página cibernética los mecanismos existentes y los requisitos para que la ciudadanía pueda radicar una querella.”

Sección 2.-El Secretario de Asuntos del Consumidor, aprobará la reglamentación que estime necesaria o conveniente para la implementación de esta Ley, dentro de los noventa (90) días siguientes a su fecha de vigencia.

Sección 3.-Esta Ley comenzará a regir ciento veinte días (120) después de su aprobación.