

DACO

Departamento de Asuntos del Consumidor

Leyes y Reglamentos más importantes

 **mate**
en serio la
compra 
con el **DACO**

María D. Díaz Pagán, Subsecretaria
José Morales Bauzá, Director Regional

Ley Núm. 5 del 23 de abril de 1973, según enmendada

Propósito: vindicar e implementar los derechos del consumidor, frenar las tendencias inflacionarias; así como el establecimiento y fiscalización de un control de precios sobre los artículos y servicios de uso y consumo.

Poderes y facultades del DACO:

1. Reglamentar, fijar, controlar y revisar precios, márgenes de ganancias y tasas de rendimiento
2. Atender, investigar y resolver querellas de consumidores
3. Representar a los consumidores ante organismos públicos y privados
4. Establecer normas de calidad, seguridad e idoneidad en los servicios y productos de uso y consumo
5. Educar y orientar a los consumidores en los que temas que atiende la agencia.
6. Hacer requerimientos de información

¿Qué es Tómate en Serio la Compra con el DACO?



- Iniciativa que evalúa el desempeño de supermercados mediante puntuaciones que lo ubican en un nivel de desempeño, según su cumplimiento con los reglamentos de la agencia.
- Las puntuaciones, que fluctúan entre 4 y 0, se otorgan en los siguientes parámetros:
 - Disponibilidad de los artículos anunciados en el shopper
 - Rotulación en góndola
 - Correspondencia entre el precio del artículo en góndola y caja registradora (scanning)
 - Productos expirados
 - Empaque
 - Rotulación general
 - Disponibilidad del Reglamento

Parámetro 1 Disponibilidad del Producto Anunciado



Propósito:

Que los comercios no utilicen especiales que no pueden honrar porque no disponen del producto o no tienen la cantidad suficiente para satisfacer la demanda razonablemente anticipada, para atraer a los consumidores a sus establecimientos.

Base Legal:

Reglamento Núm. 8599, contra Prácticas y Anuncios Engañosos, Reglas 7 (B) (1), (20), Regla 13 (A), (B), (C).

Parámetro 1 Disponibilidad del Producto Anunciado



Practica engañosa, ¿qué incluye?

Regla 7(B)(1)

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. Incluye, a su vez, anunciar un bien o servicio para la venta y no tenerlo disponible o no tener las cantidades anunciadas.

Regla 7(B)(20)

La omisión del comerciante en entregar o prestar diligentemente el bien o servicio según anunciado u ofrecido.

Parámetro 1 Disponibilidad del Producto Anunciado



Regla 13 A

El comerciante tendrá disponible en la tienda para la venta, los bienes anunciados en venta especial, en cantidades suficientes para responder a la demanda razonablemente anticipada durante todo el periodo de efectividad de la venta especial anunciada. Si los bienes van a estar disponibles en almacén el anuncio lo tiene que especificar, así como el periodo y condiciones de entrega.

Regla 13 B

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

Parámetro 1 Disponibilidad del Producto Anunciado



Regla 13(B) continuación:

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; y

Parámetro 1 Disponibilidad del Producto Anunciado

Regla 13(B) *continuación*:

3. divulgue el mínimo de tiempo, dentro del tiempo de duración de su oferta, en el que anticipa y garantiza que tal inventario estará disponible conforme a su demanda razonablemente anticipada, cuyo mínimo de tiempo garantizado lo expresará en días, próximo al artículo anunciado o al calce del anuncio.

Ejemplo:

Artículo X

Reg. \$3.99 Venta \$1.99

Disp. 100 por tienda mientras duren (Min tiempo garantizado: 4 horas)

Si el inventario limitado se agota antes del tiempo mínimo garantizado y divulgado por el comerciante, este 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.

Parámetro 1 Disponibilidad del Producto Anunciado



Regla 13(B) continuación:

4. El mínimo de tiempo garantizado no será menor de tres (3) días en las ventas con una vigencia de siete (7) días (*shoppers*). En las ventas con otros términos de duración pautados, el mínimo de tiempo garantizado no podrá ser menor del cincuenta por ciento (50%) del periodo de vigencia.

La Regla 15 (A)(3) establece que la duración de una venta especial no será menor de cuatro (4) horas.

Si se utiliza la Regla 13(B) para limitar las cantidades de los bienes anunciados en especial, el mínimo de tiempo garantizado no será nunca menor de 2 horas.

Parámetro 1 Disponibilidad del Producto Anunciado

Regla 13(C)

C. La Regla 13 no aplicará a los bienes anunciados en venta de liquidación, ni a los artículos anunciados a precio regular que no forman parte del inventario regular del comercio, **ni a los artículos anunciados con un precio regular en publicaciones que incluyen varias categorías de venta. En estos casos, el anuncio cumplirá con los siguientes requisitos:**

1. En el anuncio de los productos en venta de liquidación y de los anunciados a precio regular que no forman parte del inventario del comercio, se destacarán de forma prominente tales condiciones, no en las notas al calce o parte inferior del anuncio. En el caso de los anuncios de artículos a precio regular que forman parte del inventario del comercio se especificará que se trata del precio regular del artículo.

Parámetro 1 Disponibilidad del Producto Anunciado



Regla 13 C

2. El anuncio detallará la cantidad mínima disponible por tienda y aclarará que su disponibilidad es hasta que se agote su existencia. Si hay limitaciones de máximo de artículos por cliente, el anuncio lo expresará claramente.

3. El anuncio destacará además, que el consumidor no tendrá derecho a un *rain check* o artículo sustituto.

4. Cuando en una misma publicidad o anuncio se anuncien varios tipos de venta incluyendo: venta especial, venta liquidación y artículos que no forman parte del inventario regular, se definirá cada una de las categorías. La definición no podrá ubicarse en las notas al calce o parte inferior del anuncio. Si la publicación contiene varias páginas, se incluirá en la primera como mínimo. En las publicaciones donde se entremezclen varios tipos de venta se agruparán por tipo o por página, de manera que sean fácilmente distinguibles. Se utilizarán recuadros o emblemas que establezcan específicamente el tipo de venta al que hacen referencia para evitar causar confusión al consumidor.

Parámetro 1 Disponibilidad del Producto Anunciado



Regla 14 – Artículos Sustitutos y Vales (*rain checks*)

- A.** Sin limitar lo expresado en la Regla 13(B), cuando no se encuentre disponible para la venta el bien anunciado en venta especial, el comerciante vendrá obligado a ofrecerle al consumidor un artículo sustituto por el precio del bien anunciado en especial.
- B.** Si el consumidor prefiere la compra del bien anunciado en especial, el comerciante deberá ofrecerle un vale (*rain check*), cumpliendo con los siguientes requisitos:
- 1.** conseguirle al consumidor el bien en especial dentro de los siguientes 30 días calendarios; **en el caso de la Venta del Madrugador, el término no será mayor de 15 días calendario;**
 - 2.** dentro de los 30 o 15 días, notificarle al consumidor por teléfono, por correo ordinario, o por correo electrónico que el bien está disponible para ser recogido;
 - 3.** conservar el bien a disposición del consumidor por 15 días calendario contados a partir de la notificación al consumidor; y

Parámetro 1 Disponibilidad del Producto Anunciado



Regla 14 – Artículos Sustitutos y Vales (*rain checks*)

Continuación

4. Transcurrido el término de 30 días, **o 15 en el caso de la Venta del Madrugador**, el consumidor podrá optar por un artículo sustituto o extender el vale por un término adicional de 30 **o 15 días (Venta del Madrugador)**. En el caso de optar por extender el vale por el término adicional, si al culminar el término el comerciante no tiene disponible el producto tendrá que entregarle al consumidor un artículo sustituto. **De no proveer un artículo sustituto y el consumidor no desear extender el vale o *rain check*, el comercio proveerá al consumidor un descuento equivalente a la diferencia en precio entre el precio regular y el precio especial de una unidad del bien anunciado en especial para utilizarlo en la compra de otro producto que el consumidor seleccione. El precio máximo del producto que podría escoger el consumidor será igual o mayor al precio regular del producto anunciado en venta especial. Es prerrogativa del comerciante ofrecer el descuento en un artículo de menor precio, si el consumidor así lo solicita.**

Parámetro 1 Disponibilidad del Producto Anunciado

Regla 14 – Artículos Sustitutos y Vales (*rain checks*)

A continuación se incluye un ejemplo que ilustra el cómputo del precio máximo que está obligado a proveer el comerciante para el artículo sustituto:

Artículo en especial- Televisor X, precio regular \$400, precio especial \$200.

Cómputo del precio máximo a que está obligado a proveer el comerciante:

$$\$400.00 \quad + \quad \$200.00 \quad = \quad \$600.00$$

Precio regular del artículo en especial 50% del precio regular del artículo en especial precio máximo del artículo sustituto

Parámetro 1 Disponibilidad del Producto Anunciado



Regla 14 – Artículos Sustitutos y Vales (*rain checks*)

- C. Este vale constituirá una oferta irrevocable por parte del comerciante de suplirle al consumidor el bien anunciado en especial por el precio anunciado y dentro de las condiciones especificadas.
- D. En el vale aparecerá claramente impreso o escrito:
1. el nombre, la dirección y el teléfono de la tienda;
 2. el nombre del bien, su descripción, número de modelo, serie o identificación, tamaño, color, si aplicable y/o cualquier otra característica necesaria y conveniente para que pueda identificarse sin lugar a dudas;
 3. el precio regular y especial del bien anunciado, o el precio anunciado, en aquellos casos donde se anuncie el producto con un solo precio sin hacer referencia a que se trata de un especial;
 4. el nombre, la dirección postal, número de teléfono y dirección de correo electrónico, si tiene, del consumidor;
 5. su fecha de expedición;

Parámetro 1 Disponibilidad del Producto Anunciado en Venta Especial

Regla 14 – Artículos Sustitutos y Vales (*rain checks*)

6. el nombre y la firma de la persona que lo expide;
7. una advertencia de que:
 - a. **el comerciante se ha comprometido a conseguir el bien antes descrito dentro de treinta (30) días a partir de la fecha de expedición del vale o quince (15) días en el caso de la Venta del Madrugador.**
 - b. el comerciante notificará al consumidor por teléfono, por correo ordinario o por correo electrónico cuando el bien esté disponible;
 - c. el comerciante conservará el bien a disposición del consumidor por quince (15) días calendario a partir de la notificación;
 - d. el comerciante deberá notificar al consumidor en el vale de los derechos que le amparan conforme al inciso B (1-4) de esta Regla.

Parámetro 2 Rotulación en góndola



Propósito:

Que el consumidor, al seleccionar un producto en góndola (incluye nevera, y todo lugar donde se exhiba mercancía para la venta) lo haga confiado en que el precio rotulado corresponde al artículo seleccionado.

Base Legal:

Artículo 8 (d) de la Ley Núm. 5

Todo negocio o comercio de ventas al detal con volume de ventas de más de cuatrocientos mil dólares (\$400,000) al año y abierto al público, que venda objetos y bienes de consumo, incluyendo los que utilicen cualquier sistema electrónico de lectura de precios, deberá rotular los objetos a la venta en los anaqueles, tablillas o en los lugares donde están disponibles a los consumidores con letreros o rótulos cuyas letras tengan un tamaño mínimo de doce (12) puntos o un (1/8) de pulgada y el precio un tamaño mínimo de cuarenta y ocho puntos o media (1/2) pulgada.

Parámetro 2 Rotulación en góndola



Base legal continuación:

Reglamento 8599, Regla 8(A)

Todo anuncio deberá estar redactado, expresado y presentado de tal forma que lleve a la mente del consumidor toda aquella información que le sea esencial y necesaria para conocer sobre las cualidades, calidad, formas de pago, precio, tamaño, cantidad, utilización o cualquier otra característica del bien o servicio que se anuncia, libre de toda ambigüedad que pueda tender a confundirlo.

Parámetro 2 Rotulación en góndola



Base Legal, continuación:

Regla 10

- A. Toda representación visual que se utilice en un anuncio deberá corresponder a las características reales del bien o servicio.
- B. No se permitirá el uso de frases indicando que el producto ofrecido “no es igual al ilustrado” para justificar el incumplimiento con el inciso (A) de esta regla.

Parámetro 2 Rotulación en góndola

Base Legal, continuación:

Regla 11

C. El comerciante colocará tablas de descuentos, o cualquier medio electrónico como lector de precios (*price checkers*), que sean visibles y estén rotulados, en un área cercana al lugar donde están los bienes en especial y a la caja registradora, de forma tal que le permita al consumidor conocer el precio del bien o servicio en especial.

I. Se exime de rotular el precio en el artículo cuando este es despachado por un empleado o dependiente del establecimiento comercial y existe un rótulo con el precio que se exhibe clara y adecuadamente en el área disponible para la venta.

Parámetro 3 Correspondencia entre precio en góndola y caja registradora



Propósito:

Que el consumidor no se perjudique por un sistema que tenga errores o no esté actualizado. El precio del producto, que indica la rotulación individual, en góndola o en el *shopper*, tiene que corresponder con el precio que refleja la caja registradora al momento en que el consumidor lo adquiere.

Base Legal:

Reglamento 8599

Regla 7(B)(22)

Se considera una práctica engañosa rotular un producto, bien o servicio, con un precio que no corresponda con el que refleje el lector de precios en la caja registradora.

Parámetro 4 Productos Expirados

Propósito:

Que el consumidor no pague inadvertidamente por productos expirados, cuya calidad o seguridad para el consumo pueda estar comprometida. Si hay productos expuestos para la venta, el proveedor tiene que cumplir con la notificación al consumidor y su ubicación en un lugar distinto, conforme lo exige el Reglamento 7319, Reglamento de Calidad y Seguridad.

Base Legal:

Reglamento 7319

Regla 6(a)

Se prohíbe la venta al consumidor de un producto con fecha de expiración vencida. El vendedor no expondrá ni tolerará que se exponga tal producto a la venta en su establecimiento.

Parámetro 4 Productos Expirados

Regla 6(a) continuación:

La fecha que aparezca sobre el producto será considerada como límite para su uso o consumo, a menos que clara y legiblemente en español se disponga otra cosa en el mismo lugar donde aparece la fecha. No obstante, el vendedor podrá vender al consumidor productos con fecha de expiración vencida solamente si cumple con todos requisitos siguientes:

- (i) los coloca en un lugar especial, rotulado en español de manera conspicua y claramente legible, para productos con fecha de expiración vencida,
- (ii) le explica al consumidor los riesgos de adquirir tal producto,
- (iii) obtiene el consentimiento informado y expreso del consumidor.

Parámetro 5 Empaque

Propósito:

Que los empaques muestren la mayor parte del producto para que el consumidor haga la selección más informada posible. Asimismo, que en el caso de las carnes empacadas, el consumidor seleccione teniendo presente la procedencia del producto.

Base Legal:

Reglamento Número 3265, Reglamento para Establecer Tipo de Empaque y Forma de Venta de Ciertos Alimentos que se Exhiben y Venden en Puerto Rico

Reglamento Número 3684, Reglamento de Empaque, Enmienda 1

Reglamento Número 8599, Reglamento contra Prácticas y Anuncios Engañosos

Reglamento Número 3274, Reglamento de Precios, Enmienda 2

Parámetro 5 Empaque

Base Legal - Formas de Empaque Artículos 5, 6, 7 y 8 del Reglamento

De una pieza

- permitirá inspeccionar al menos la parte superior y las partes laterales o bordes

Más de Una Pieza o Racimo

- utilizará una bandeja o plato, que permita inspeccionar la parte superior y algunos de los bordes en la mayoría de las piezas

Bacalao

- siempre que se incluya la cola, ésta se colocará en
- la parte superior del paquete de manera que resulte visible al consumidor

Carne con Hueso

- la pieza se colocará de manera que la extensión mayor del hueso resulte visible

Parámetro 5 Empaque

Base Legal continuación



Reglamento 8599

Regla 7(B)(6)

El término práctica engañosa incluye exponer, vender u ofrecer para la venta productos de distinta categoría, condición, clasificación o calidad inferior queden total o parcialmente ocultos detrás o debajo de los que están en buen estado, de buena apariencia o de superior calidad.

Reglamento 36, Enmienda 2

Sección 5

D. Cada paquete de todo tipo y corte de carne de res, cerdo o pollo, fresca o congelada, producida localmente o importada, que se exhiba para la venta deberá indicar en su superficie principal, el lugar o país de su procedencia.

Parámetro 6 Rotulación General



Propósito:

Que el proveedor cumpla con su obligación de notificar al consumidor aquellos asuntos que nuestros reglamentos exigen.

Base Legal:

Reglamento Número 3265, Reglamento para Establecer Tipo de Empaque y Forma de Venta de Ciertos Alimentos que se Exhiben y Venden en Puerto Rico

Reglamento Número 3684, Reglamento de Empaque Enmienda 1

Reglamento Número 8599, Reglamento contra Prácticas y Engañosos

Reglamento Número 3274, Reglamento de Precios Enmienda 2

Parámetro 6 Rotulación General



Base Legal, continuación:

Reglamento 8599

Regla 28

Todo comercio deberá exponer en un lugar visible y en letras claras y legibles, rótulos que notifiquen e informen debidamente al consumidor sobre la política de devolución de mercancía, tanto la forma en que se va a efectuar como el término que tiene el consumidor para efectuarla.

Regla 29

La política de devolución contenida en la Regla 28 deberá incluirse en un rótulo que tendrá un tamaño no menor de ocho y media (8 ½) pulgadas por once (11) pulgadas; con un tipo de letra no menor de catorce (14) puntos. Además, el mismo rótulo deberá reseñar lo siguiente: “Publicar anuncios engañosos es ilegal. Incurrir en tal práctica conlleva una pena de multa de hasta un máximo de \$10,000. El consumidor podrá someter una querrela ante el Departamento de Asuntos del Consumidor (DACO), Ley Núm. 5 de 23 de abril de 1973, según enmendada.”

Parámetro 6

Rotulación General



Base Legal continuación

Reglamento 3265

Artículo 2- Propósito

Proveer mecanismos adecuados para inspeccionar el estado real, la idoneidad y la calidad de ciertos productos alimenticios, de manera que pueda ejercitar con eficacia, su derecho a seleccionar estos productos libre e inteligentemente.

Parámetro 6

Rotulación General



Base Legal continuación

Reglamento 3265

Artículo 10

El vendedor de cualquiera de los productos empacados incluidos en este Reglamento exhibirá en un lugar visible del establecimiento un rótulo con la siguiente información:

ANTES DE COMPRAR, TODO CONSUMIDOR PUEDE REQUERIR INSPECCIÓN VISUAL TOTAL DE LOS SIGUIENTES PRODUCTOS EMPACADOS SOLICITANDO QUE UN EMPLEADO DESEMPAQUE PARA EXAMEN EL PAQUETE SELECCIONADO.

EL VENDEDOR PODRÁ NO DESEMPACARLO SI PUEDE SUSTITUIRLO POR LA PIEZA O PIEZAS QUE SELECCIONE EL CONSUMIDOR ENTRE AQUELLAS DEL MISMO TIPO QUE SE EXHIBAN SIN EMPACAR.

ESTE DERECHO SE LIMITA A DOS PAQUETES DE UN PRODUCTO POR COMPRADOR

Parámetro 6

Rotulación General



Base Legal continuación

Reglamento 36, Enmienda 2

Sección 5

...

D. Cuando exhiba la carne sin empacar, el vendedor deberá indicar el lugar o país de origen en un rótulo que le colocará encima, claramente legible por el consumidor al momento de efectuar la selección y de manera que no dé lugar a confusión respecto a cuál carne se refiere.

Parámetro 6 Disponibilidad del Reglamento contra Prácticas y Anuncios Engañosos

Propósito:

Que el consumidor pueda solicitar y revisar el Reglamento en el mismo establecimiento, de surgir alguna duda o controversia.

Base Legal:

Reglamento 8599

Regla 31

El comerciante deberá tener una copia impresa de este reglamento disponible en la tienda para el examen de cualquier consumidor que así lo solicite.



Otros aspectos importantes del Reglamento 8599, Reglamento contra Prácticas y Anuncios Engañosos

Regla 17 Reembolso (*Rebate*)

- A. **No se podrá anunciar el precio final de un artículo aplicándole el descuento del reembolso o *rebate*, si el descuento del reembolso o *rebate* no se aplica al precio de forma instantánea al momento de realizarse el pago.** Si el descuento del reembolso o *rebate* no es al momento del pago, se anunciará el precio regular del artículo, que será el monto que pagará el consumidor de efectuarse la compra ese día. En lugar separado tendrá que indicarse el descuento del reembolso o *rebate* en letras **que nunca serán mayores a la mitad del tamaño del anuncio del precio que pagará el consumidor de efectuarse la compra ese día.**

Otros aspectos importantes del Reglamento 8599, Reglamento contra Prácticas y Anuncios Engañosos



Regla 23 Correcciones

- A. Todo comerciante que descubra un error en un anuncio suyo antes de publicarlo deberá corregirlo inmediatamente. Se considerará un error las faltas ortográficas, gramaticales, equivocaciones respecto al precio regular o especial, o sobre especificaciones del producto, incluyendo la cantidad disponible (ejemplo: lee “600” cuando debió leer “60”).
- B. Si descubre el error con posterioridad a la fecha de publicación, deberá publicar la información correcta de forma clara y adecuada en el mismo medio de comunicación en que se publicó el anuncio originalmente. **Colocará, además, copia de la corrección en el lugar donde expone para la venta o vende el bien o servicio objeto de la corrección y en las puertas de entrada en un lugar visible del establecimiento y en todas las cajas registradoras.**

Tomate

en serio la compra 
con el **DACO**

Tomate
en serio la compra 
con el **DACO**



Leyes de Reciente Aprobación



Ley Núm. 256 del 31 de diciembre de 2015 - Para ordenar a todo establecimiento que se dedique a la venta de comida a que, cuando en sus ofertas de alimentos incluya bebidas azucaradas o carbonatadas dentro del precio estipulado, permita a solicitud del cliente, intercambiar la bebida por agua embotellada o agua filtrada, según escoja el consumidor, sin costo adicional; asignar al Departamento de Asuntos del Consumidor la responsabilidad de reglamentar y fiscalizar el cumplimiento de esta Ley; y para otros fines.

- Consumidor tiene potestad de escoger agua embotellada o filtrada, según su elección , sin costo adicional
- Comerciante deber de informar al promocionar sus ofertas y al momento de la venta
- Penalidades de \$500, \$1000, \$2,000
- Vigencia 30 días después de su aprobación

Leyes de Reciente Aprobación



Ley Núm. 247 del 29 de diciembre de 2015- Para crear la Ley para la Promoción de bolsas Reusables y la Reglamentación del Uso de Bolsas Plásticas en Puerto Rico, aprobada el 29 de diciembre de 2015.

- Programa Educativo y de Orientación por 12 meses, comenzando a partir de los 30 días de la aprobación de la Ley
- Los próximos 6 meses orientaciones de falta sin penalidad
- Luego multas \$100 (primera), \$150 (segunda), \$200 (cada violación posterior)
- Establecimiento comercial tiene que tener por lo menos un envase para la recuperación y reciclaje de las bolsas plásticas, incumplimiento multas \$500



Departamento de Asuntos del Consumidor

Información de Contacto de la Agencia



Consultas

3-1-1

Búscanos en Facebook: DACOATUFAVOR

Oficinas Administrativas

787-722-7555

E-mail: educación@daco.pr.gov

Web: daco.pr.gov