



INSPECTOR CIUDADANO

MANUAL

ÍNDICE

1. Introducción
2. ¿Qué es el DACO?
3. Consumidor
4. Proyecto del Inspector Ciudadano
5. Agradecimiento

1

INTRODUCCIÓN

¡Bienvenidos al Proyecto de Inspector Ciudadano!

Hemos preparado este breve manual para presentarte información general del Departamento de Asuntos del Consumidor (**DACO**) y algunos conceptos sobre los derechos de los consumidores y los mecanismos que tienen para defenderse ante los comercios. Destacamos que mientras más misiones ciudadanas completes, mayor conocimiento adquirirás sobre los derechos de los consumidores. Queremos fomentar así la **Participación Ciudadana** en la reivindicación de los derechos del consumidor.

2

¿QUÉ ES EL **DACO**?

- El DACO es una agencia gubernamental creada por medio de la Ley Núm. 5 del 23 de abril de 1973, para:
 - atender la creciente complejidad del mercado de bienes y servicios y,
 - fiscalizar las prácticas indeseables de algunos comerciantes, ante las cuales el consumidor estaba indefenso.
- **Propósitos:**
 - **PROTEGER** los derechos de los consumidores
 - recibir y **RESOLVER QUERELLAS** radicadas por los consumidores
 - **FISCALIZAR** que se cumplan las leyes sobre protección, garantías y derechos de los consumidores

- o **EDUCAR** al consumidor sobre sus derechos, leyes y procedimientos
- o educar al consumidor sobre el **CONSUMO RESPONSABLE** y adecuado y como hacer mejor uso de su crédito
- o establecer **CONTROLES DE PRECIOS** o márgenes de ganancias sobre artículos de primera necesidad
- o **HACER FRENTE** a las tendencias inflacionarias del mercado
- o **REFERIR** a otras agencias o departamentos las querellas que les correspondan
- o **REPRESENTAR AL CONSUMIDOR** en algunos foros judiciales, administrativos y legislativos

- **Misión DACO:**

Vindicar e implementar los derechos del consumidor, frenar las tendencias inflacionarias en Puerto Rico y el establecimiento y fiscalización de un control de precios sobre los artículos y servicios de uso y consumo en Puerto Rico.

- **Visión DACO:**

Lograr que el consumidor puertorriqueño encuentre un mercado justo y honrado a través de la educación, la implantación y ejecución de las leyes y reglamentos aplicables a los comercios alrededor de todo Puerto Rico.

- **Valores:**

Fomentar una cultura de consumo responsable a través de la transparencia, eficiencia, excelencia, solidaridad, dialogo, integridad, cumplimiento, creatividad, innovación, evolución, respeto, justicia, equidad, legalidad, liderazgo y solidaridad.

¿Qué asuntos atiende el **DACO**?

El Departamento de Asuntos del Consumidor atiende asuntos competentes a los derechos de los consumidores a través de las siguientes divisiones:

- **Procesos Adjudicativos:** provee un foro administrativo rápido, económico y eficaz, donde **se ventilan y adjudican las querellas y reclamos de los consumidores.**
- **Fiscalización: monitorean precios, anuncios y prácticas engañosas;** fiscaliza y expide **licencias** para agencias de cobro, urbanizadoras y constructoras, estacionamientos y hospedajes; mantiene un **registro** de Corredores de Bienes Raíces, Contratistas de Construcción, Pesador Público Autorizado.

- **Pesas y Medidas:** fiscaliza y comprueba todos los **instrumentos de pesar** que se utilizan comercialmente para la venta de mercancía, contadores usados en la venta de gasolina, medidas de longitud, probetas graduadas de medir líquidos, medidas usadas en artículos de farmacia, paquetes o artículos pre empacados expuestos para la venta, camiones o tanques usados en la entrega de líquidos, entre otros.
- **Estudios Económicos:** **monitorea, analiza y fiscaliza la industria de combustibles** en Puerto Rico, incluyendo: gasolina, diésel y gas licuado. Controla los precios de los productos medicinales de marca, los precios del café y las tarifas de estacionamientos públicos en toda la Isla.
- **Educación y Divulgación:** educa con el fin de fomentar una cultura de consumo responsable enfocado en la prevención, a través de charlas, talleres y capacitaciones en todo Puerto Rico, sobre todos los temas que atiende el DACO.

3

CONSUMIDOR

El DACO quiere convertir a todos los consumidores puertorriqueños en consumidores inteligentes. Estos conceptos se diferencian en lo siguiente:

- **Consumidor:**

Toda persona natural, que adquiere o utiliza productos o servicios como destinatario final.

- **Consumidor Inteligente:**

Toda persona natural, que adquiere o utiliza productos o servicios como destinatario final consciente de sus derechos y responsabilidades. Busca la información necesaria para tomar decisiones sabias al momento de comprar. Puede razonar ante un anuncio que puede ser engañoso. Es un consumidor que planifica, pregunta, compara, lee y no se avergüenza de ejercer sus derechos.

En una sociedad de consumo como la nuestra, el consumidor debe tener plena conciencia de los **DERECHOS** que garantizan que al momento de adquirir algún bien o servicio, por el cual está pagando, reciba lo justo. El consumidor tiene derecho a seleccionar y recibir bienes y servicios de óptima calidad y a obtener información, orientación y un servicio de excelencia del proveedor de bienes y servicios.

¿Cuáles son los derechos del consumidor?

- **CONSUMIR**

- **ELEGIR** bienes y servicios de óptima calidad
- **INFORMARSE** para poder tomar una decisión al momento de comprar
- a tener **REPRESENTACIÓN**
- a la **SEGURIDAD** y a estar protegido de productos que resulten peligrosos o nocivos a la salud
- a recibir un **SERVICIO** de excelencia

¿Cuáles son los deberes de los consumidores?

- **RESPONSABILIDAD** de ser honesto en sus transacciones de compra
- **EDUCARSE** sobre los mecanismos que tiene para defender sus derechos
- **ANALIZAR** los anuncios y entender el efecto en su comportamiento
- **BUSCAR** información adicional para tomar una decisión consciente al momento de hacer la compra
- hacer un **PRESUPUESTO** determinado antes de la compra
- **COMPARAR** precios, calidad y especificaciones del bien o servicio, y conocer qué debe esperar del producto o servicio que adquirirá
- **ENTENDER** el funcionamiento del producto para poder hacer reclamaciones

¿Cuáles son las Leyes y Reglamentos que debes conocer?

El Consumidor puertorriqueño cuenta con más de 30 leyes y 90 reglamentos dedicados a protegerlos. Entre los más importantes se encuentran:

- ✓ Reglamento Contra Prácticas y Anuncios Engañosos
- ✓ Reglamento de Garantías de Vehículos de Motor
- ✓ Reglamento de Calidad y Seguridad
- ✓ Reglamento de Empaque
- ✓ Reglamento de Concursos
- ✓ Reglamento de Control de Precios Medicinales
- ✓ Reglamento de Congelación y Fijación de Precios

Visite la sección de Legal en www.daco.pr.gov para ver la lista completa de leyes y reglamentos.

¿Cuáles son las autoridades que lo protegen?

Existen varios foros en Puerto Rico para defender al consumidor de prácticas desleales de parte del sector privado y público.

- ✓ EL **IVU** se atiende en el Departamento de Hacienda
- ✓ Lo relacionado a **telefonía móvil y televisión por cable o satélite** lo atiende la Junta Reglamentadora de Telecomunicaciones de Puerto Rico
- ✓ Todo asunto relacionado a los **seguros y seguros médicos** lo atienden el Comisionado de Seguros (Seguros)

- ✓ Los **bancos e instituciones financieras** son fiscalizados por el Comisionado de Instituciones Financieras
- ✓ Los reclamos de los ciudadanos ante las **actuaciones de agencias gubernamentales y corporaciones públicas** los atiende el OMBUDSMAN
- ✓ **Protección del derecho de los consumidores** frente a los establecimientos comerciales el DACO, y la Comisión Federal del Comercio (FTC) en la esfera Federal
- ✓ Querrelas relacionadas a servicios turísticos se reportan en la Compañía de Turismo de Puerto Rico

4

INSPECTOR CIUDADANO

El Proyecto del Inspector Ciudadano busca:

- ✓ **educar** a los consumidores sobre sus derechos
- ✓ **augmentar el alcance de fiscalización** del DACO a través de los Inspectores Ciudadanos
- ✓ estimular la **Participación Ciudadana** en la concientización y defensa de los derechos del consumidor
- ✓ **apoderar** a nuestros ciudadanos con el conocimiento necesario para defender sus derechos ante los comerciantes
- ✓ **capacitar** a los consumidores para lograr identificar hábilmente las malas prácticas comerciales
- ✓ **trabajar mano a mano DACO y los ciudadanos** en la implantación de los derechos de los consumidores
- ✓ **escuchar** insumo y sugerencias del consumidor que inspiren cambios en la reglamentación vigente y ajustarlas a la actualidad
- ✓ **maximizar la comunicación** con los consumidores a través de la tecnología existente

¿Cuáles son los pasos a seguir para convertirte en un IC?

- Visitar la página electrónica del DACO
- Ver video del Secretario explicando el proyecto
- Leer el Manual del IC
- Completar el formulario de inscripción electrónico
- Aceptar los términos y condiciones
- Recibir electrónicamente las misiones
- Cumplir con las misiones
- Reportar electrónicamente los hallazgos de las misiones en el formato que se solicite.

Nota: La participación de éste programa es posible únicamente por vía electrónica.

¿Cómo es el proceso de las misiones?

1. Las misiones llegarán a través del correo electrónico utilizado en la inscripción. En un formato sencillo que tiene una descripción de la misión, indica el reglamento que aplica, los pasos a seguir dentro del establecimiento y los datos que debe recopilar para **reportar electrónicamente**. Comenzaremos con misiones sencillas para que el IC se acostumbre al formato. Nuestra meta es llegar a que un IC pueda identificar varios de los reglamentos en una misma visita y así convertirse en un Consumidor Inteligente en todos los aspectos.
2. Una vez la reciba, lea detenidamente.
3. Siga los pasos indicados en la misión enviada.
4. Anote todos los datos recopilados durante su visita.
5. Reporte electrónicamente los datos solicitados en la misión.
6. Estar pendiente a los resultados de la misión.

5

AGRADECIMIENTOS

¡Gracias por ser parte del Cambio!

El Proyecto del Inspector Ciudadano es un instrumento educativo y de participación ciudadana muy valioso. Te invitamos a participar de todas las misiones y a promover el proyecto entre tus conocidos. Recuerda que en el DACO estamos a Tu Favor....



inspectorciudadano@dacopr.gov