

GOBIERNO DE PUERTO RICO

INFORME DE TRANSICIÓN 2021 -2024

Departamento de Asuntos del Consumidor
("DACO")



Lcdo. Francisco M. González de la Matta
Secretario Interino

30 de octubre de 2024

TABLA DE CONTENIDO

I.	INTRODUCCIÓN	2
II.	BASE LEGAL	2
a.	MISIÓN.....	3
b.	VISIÓN.....	3
III.	ORGANIGRAMA Y ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL	3
IV.	FUNCIONES GENERALES DEL DEPARTAMENTO.....	3
V.	ESTRUCTURA PROGRAMÁTICA	4
VI.	LOGROS DEL DACO ENERO 2021 A SEPTIEMBRE 2024.....	4
a.	REDUCCIÓN DE CASOS EN EL FORO ADJUDICATIVO.....	4
b.	PROCESOS ALTERNOS PARA LA ADJUDICACIÓN.....	5
c.	ORIENTACIÓN EFECTIVA AL CONSUMIDOR.....	5
d.	IMPLEMENTACIÓN DE DEBERES DE LEY.....	6
e.	AGILIZACIÓN EN LA DIVISIÓN DE LITIGIOS DEL DACO	8
f.	PLANIFICACIÓN DE ESTRATEGIAS DE FISCALIZACIÓN	9
g.	PREPARACIÓN INTEGRAL Y EFECTIVA PARA LA TEMPORADA DE HURACANES.....	9
h.	PROYECTOS DE COLABORACIÓN Y AL FORTALECIMIENTO DE LAS FUNCIONES DEL DACO	10
	INFORME DE ESTATUS DE PLANES UNIDADES ADMINISTRATIVAS	14
a.	SECRETARÍA AUXILIAR DE GERENCIA Y ADMINISTRACIÓN	16
b.	SECRETARÍA AUXILIAR DE RECURSOS HUMANOS Y RELACIONES LABORALES.....	17
c.	OFICINA DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN	19
d.	ESTADO DE SITUACIÓN DE LAS OFICINAS REGIONALES	20
e.	DIVISIÓN DE PESAS & MEDIDAS	23
f.	PROYECTOS PENDIENTES	24

I. INTRODUCCIÓN

La Ley Núm. 197 de 2002, en su versión enmendada y conocida como "Ley para Regular el Proceso de Transición del Gobierno de Puerto Rico", establece las pautas para la transición gubernamental en la Rama Ejecutiva. Esta puede ser intra-partido o inter-partido, tras las elecciones generales. El objetivo principal de esta ley es garantizar una transferencia de poder ordenada que beneficie el servicio público que cada agencia o corporación pública tiene la responsabilidad de proporcionar a la ciudadanía.

A tenor con lo antes expuesto, el Departamento de Asuntos del Consumidor (en adelante, el "DACO" o "Departamento") somete ante el comité de transición el Informe de Transición con la información que refleja el estatus del Departamento al 30 de septiembre de 2024. En cuanto a la información relacionada a recursos humanos, deberá ser al 30 de septiembre de 2024. A continuación, presentamos los detalles sobre las operaciones del Departamento desde el 2 de enero de 2021 hasta el 30 de septiembre de 2024.

- Desde el **2 de enero de 2021 hasta el 4 de noviembre de 2022**, el Departamento estuvo a cargo del Lcdo. Edan Rivera Rodríguez, Secretario.
- Desde el **5 de noviembre de 2022 hasta el 21 de noviembre de 2022**, el Departamento estuvo a cargo de la Lcda. María F. Vélez León, Secretaria Interina.
- Desde el **22 de noviembre de 2022 hasta el 27 de abril de 2023**, el Departamento estuvo a cargo del Lcdo. Hiram J. Torres Montalvo, Secretario Designado.
- Desde el **27 de abril de 2023 hasta el 18 de julio de 2024**, el Departamento estuvo a cargo de la Lcda. Lisoannette M. González Ruíz, Secretaria.
- Desde el **19 de julio de 2024 hasta el presente**, el Departamento está a cargo del Lcdo. Francisco M. González de la Matta, Secretario Interino.

II. BASE LEGAL

El Departamento de Asuntos del Consumidor es un departamento ejecutivo del Gobierno de Puerto Rico creado por medio de la **Ley Núm. 5 del 23 de abril de 1973**, según enmendada, como una respuesta a la creciente complejidad del mercado de bienes y servicios, las prácticas no deseables de algunos comerciantes y lo indefenso que el consumidor quedaba ante tales situaciones. Junto con la Ley Orgánica, una fuente medular de los poderes de la agencia es la Ley Núm. 228 de 13 de mayo de 1942, según enmendada, conocida como "Ley Insular de Suministros". Esta ley es la que faculta para, en protección al público consumidor, emitir órdenes de congelación de precios y/o márgenes de ganancia en situaciones de emergencias que pudieran prestarse a la especulación y el aumento anormal en los precios de productos de primera necesidad.

a. MISIÓN

La misión del Departamento es 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 en Puerto Rico.

b. VISIÓN

La visión del Departamento es lograr que el consumidor encuentre un mercado justo y honrado a través de la educación y la fiscalización rigurosa.

III. ORGANIGRAMA Y ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

El DACO tiene la estructura organizacional dirigido por el Secretario, el cual es nombrado por el Gobernador, con el consejo y consentimiento del Senado. Conforme a la Ley Núm. 5 del 23 de abril de 1973, según enmendada, el Departamento tiene la siguiente estructura Organizacional¹:

- Oficina del Secretario (a)
- Oficina del Subsecretario(a)
- Secretaría Auxiliar de Gerencia y Administración
- Secretaría Auxiliar de Recursos Humanos y Relaciones Laborales
- Oficina de Tecnología Informática
- Oficina de Orientación al Ciudadano contra la Obscenidad y la Pornografía Infantil en la Radio y la Televisión
- División Especial de Adjudicaciones de Querellas de Condominios
- División de Pesas y Medidas
- División de Estudios Económicos
- Oficinas Regionales (Arecibo, Caguas, Mayagüez, Ponce² y San Juan)

IV. FUNCIONES GENERALES DEL DEPARTAMENTO

- Recibir, atender y resolver las querellas radicadas por los consumidores.
- Hacer valer el cumplimiento de las leyes, los derechos y garantías que protegen al consumidor.
- Educar al consumidor sobre sus derechos, leyes y procedimientos.
- Controlar el precio y márgenes de ganancia de los artículos de primera necesidad en situaciones de emergencia.
- Controlar las tendencias inflacionarias del mercado.
- Referir a otras agencias o departamentos las querellas correspondientes.
- Representar al consumidor en ciertos foros judiciales, legislativos o administrativos.
- Ofrecer al consumidor las herramientas o los medios necesarios para que pueda informarse sobre sus derechos y presentar sus reclamos a través del Internet.

¹ Véase Anejo Núm. 1 - Organigrama de la Estructura Organizacional.

² La Oficina Regional de Ponce se encuentra ubicada en el Centro Gubernamental de Santa Isabel, PR.

Los servicios básicos en línea que DACO tiene para los consumidores son los siguientes:

- Radicación de Querellas
- Consultas
- Repórtalos (Confidencias)
- Búsqueda de Estatus de las Querellas
- Búsqueda de Infracciones a Comerciantes

V. ESTRUCTURA PROGRAMÁTICA

DACO provee un foro rápido, económico y eficaz donde ventilar y resolver las querellas radicadas por el consumidor. A su vez, investiga las partes involucradas en busca de una solución al problema o situación, y, en caso de no resolverse, se realiza una vista administrativa donde se adjudica el caso y se establece una resolución final y firme. De haber incumplimiento por parte del querellado, la División de Litigios radica una acción ante el Tribunal de Primera Instancia para hacer cumplir la orden³.

VI. LOGROS DEL DACO – ENERO 2021 A SEPTIEMBRE 2024

A pesar de los grandes desafíos que enfrentó, y aun enfrenta, el Departamento, incluyendo la reducción presupuestaria y limitaciones de capital humano, agravadas por el impacto de la pandemia, el DACO logró cumplir con la política pública establecida desde un inicio. Para alcanzar las metas propuestas, se desarrollaron y planificaron diversas iniciativas, con el objetivo de contar con un foro adjudicativo eficiente y ágil. Todo esto se llevó a cabo con una cuidadosa consideración de los factores fiscales, asegurando que cada acción estuviera alineada con los recursos disponibles y las prioridades establecidas.

a. REDUCCIÓN DE CASOS EN EL FORO ADJUDICATIVO

La principal meta establecida a partir del 2 de enero de 2021 fue la eliminación del atraso en las querellas presentadas ante el foro adjudicativo. Con un enfoque proyectado a poner al día todos los casos en los primeros dos años de gestión, se implementaron una serie de acciones esenciales. Estas medidas fueron fundamentales para alcanzar dicho objetivo, asegurando la eficiencia y agilidad necesarias en el proceso de adjudicación, siempre con una atención minuciosa a los recursos disponibles y las circunstancias que rodeaban al Departamento. Dentro de ello, se tomaron las siguientes acciones:

- 1) Promulgación inicial de la **Orden Administrativa 2021-006**, y actualizada por la **Orden Administrativa 2023-002**, que estableció nuevas métricas para la resolución de querellas y otros procesos al interior del foro adjudicativo.
- 2) Identificación de problemas internos que representaban trabas en la atención y resolución de querellas, e implementación de mecanismos para resolverlos. Las acciones

³ Véase Anejo Núm. 2 - Plan Estratégico del Departamento.

tomadas incluyeron, entre otros, la promulgación de cartas circulares variadas, y gestiones para agilizar los servicios de Internet en la agencia.

- 3) Presentación de la propuesta para los fondos federales por la emergencia del COVID. Con la redacción de esta logramos la aprobación de los fondos *Coronavirus State Fiscal Recovery Fund* (“CSFRF”, por sus siglas en inglés). Esto tuvo como impacto la contratación de diez (10) abogados transitorios.
- 4) La elaboración de evaluaciones mensuales de resoluciones (adjudicaciones) y peticiones para hacer cumplir la orden (también conocidas como “PHCO”) en cada Oficina Regional (Caguas, San Juan, Arecibo, Ponce y Mayagüez), con el fin de verificar el cumplimiento con las métricas establecidas y, a su vez, llevar las estadísticas de progreso. Esto se ha logrado mediante la presentación de informes que están a cargo de cada uno de los cinco directores regionales.

b. PROCESOS ALTERNOS PARA LA ADJUDICACIÓN

Con el propósito de ofrecer soluciones rápidas y efectivas a los consumidores, al mismo tiempo que se optimizaban los recursos de la agencia y se evitaba un aumento en la radicación de querellas, se incentivó la resolución de controversias a través de mecanismos alternativos a la adjudicación. Estos métodos permitieron una gestión más eficiente de los conflictos, favoreciendo tanto a los consumidores como al Departamento, y promoviendo la solución temprana de disputas sin necesidad de recurrir a procesos más prolongados. Este modelo, que caracteriza el funcionamiento de la agencia durante la temporada de Ventas de épocas navideñas, ha probado ser efectivo y beneficioso no solo para el consumidor, sino también para el comercio. Para implementar este modelo de resolución de controversias, atendimos de inmediato las dudas más comunes de los consumidores y corregimos las deficiencias en nuestros mecanismos de atención al público. Con mejoras estratégicas, optimizamos la interacción con los ciudadanos, garantizando una atención más ágil y efectiva. Esto fortaleció la confianza del consumidor y agilizó nuestros procesos para brindar un servicio orientado a resultados.

c. ORIENTACIÓN EFECTIVA AL CONSUMIDOR

Promoviendo la atención más rápida y efectiva a los consumidores, se establecieron mecanismos de rotación para la atención de consultas a través del Sistema Integrado de Asuntos del Consumidor (conocido como “SIAC”⁴; en donde se manejan también las consultas en línea). También se agilizó la atención a través de las cuentas oficiales del DACO en redes sociales. Complementariamente, se otorgó gran relevancia a la educación de la ciudadanía respecto al uso de los recursos disponibles en la página web oficial, www.daco.pr.gov. El propósito de esta iniciativa fue capacitar al consumidor para que, de manera autónoma, pueda resolver muchas de sus inquietudes y acceder a información esencial, facilitando así el proceso de orientación y reduciendo la necesidad de intervención directa por parte de la agencia. Esta estrategia no solo optimizó el uso de los recursos digitales, sino que también empoderó al ciudadano en su interacción con el Departamento.

⁴ Sistema de información y Adjudicación al Consumidor.

Con el mismo propósito de promover la educación al consumidor, se implementaron mecanismos que aseguraran una presencia activa en los medios de comunicación tradicionales, como radio, prensa y televisión. Durante las respectivas gestiones de los Secretarios(as), se llevaron a cabo intervenciones en estos medios con el fin de informar y orientar a los ciudadanos sobre sus derechos y sobre los servicios y recursos que la agencia pone a su disposición. Este enfoque estratégico permitió alcanzar un mayor número de consumidores, asegurando una comunicación directa y efectiva con la comunidad. De igual forma, dicha presencia se potenció a través de las redes sociales en torno a las consultas y problemas más frecuentes identificados mediante los distintos mecanismos de atención al público.

d. IMPLEMENTACIÓN DE DEBERES DE LEY

1. Ley de Transparencia en el precio de medicamentos

Se implementaron las disposiciones legales establecidas en la Ley Núm. 7 – 2019, conocida como “Ley de Transparencia en el precio de medicamentos”. Esta ley obliga al DACO a publicar y actualizar mensualmente el precio al detal de los 300 medicamentos recetados utilizados con más frecuencia, según dicho listado sea previamente certificado por un Comité Interagencial. Este proyecto se implementó a través de la Oficina de Tecnología Informática de la agencia.

2. Ley Orgánica del DACO (revisión del precio del café)

La Ley Núm. 5 de 23 de abril de 1973 establece como deber la revisión, cada cinco años, de los precios del café. Sobre el particular, el Artículo 6 de la Ley Orgánica (3 LPRA § 341e) dispone que los aumentos propuestos se considerarán, de entenderse necesario, sujeto a la información que surja de los estudios económicos que lleve a cabo un Comité Evaluador del Café.

3. Nueva Ley de Condominios de Puerto Rico

La Ley 129 – 2020, obliga al DACO a promulgar reglamentación cónsona con el deber que la medida le impone a la agencia. En sintonía con dicha obligación, promulgamos el Reglamento sobre licencia, permiso y registro de agentes administradores de condominios, Reglamento 9263 de 18 de febrero de 2021. También promulgamos el Reglamento de Condominios, Reglamento 9386 de 6 de junio de 2022. Asimismo, asumimos un rol activo en la educación sobre propiedad horizontal en Puerto Rico, abarcando a todas las partes involucradas: titulares, juntas de directores y administradores.

4. Ley para Prohibir el Uso de Neveras de Poliestireno

La Ley Núm. 16-2021 impuso al DACO la obligación de promulgar reglamentación a tenor con sus disposiciones. A tales efectos, se promulgó el Reglamento sobre requisitos de orientación al consumidor para la venta de neveras portátiles de poliestireno, Reglamento 9322 de 2 de noviembre de 2021. De forma paralela, se hicieron recorridos de orientación para informarles en torno a las disposiciones de ley y reglamento.

5. *Ley para Prohibir el Expendio y Utilización de Plásticos de un Solo Uso en Todo Local Comercial, de Venta y Distribución Autorizada a Realizar Negocios Conforme a las Leyes del Estado Libre Asociado de Puerto Rico*

La Ley Núm. 51 de 29 de junio de 2022, según enmendada, impuso a DACO, en conjunto con el Departamento de Recursos Naturales y Ambientales, la obligación de hacer cumplir la política pública del Gobierno de Puerto Rico que tiene como objetivo principal prohibir la venta y uso de plásticos desechables en Puerto Rico. Esta legislación aplica a establecimientos comerciales autorizados a operar bajo las leyes del Estado Libre Asociado de Puerto Rico y abarca artículos como cubiertos, platos, sorbetos, y contenedores de alimentos de poliestireno expandido. Además, bajo dicha ley se promulgó el Reglamento Conjunto del Departamento de Asuntos del Consumidor y el Departamento de Recursos Naturales y Ambientales para Prohibir la Utilización y Venta de Plásticos de Un Solo Uso, Reglamento 9570 del 28 de junio de 2024.

6. *Ley Orgánica del DACO (Reglamento de Libros de Texto)*

La Ley Orgánica del DACO, según enmendada, impone a la agencia, entre otras responsabilidades, estudiar los problemas de los consumidores y las mejores maneras de proteger sus intereses mediante la promulgación de la debida reglamentación. A tono con ello, DACO promulgó el Reglamento para la Divulgación de Información en la Venta y Distribución de Libros de Texto, Reglamento 9576 del 6 de agosto de 2024, que tiene el propósito principal de proteger a la familia puertorriqueña mediante la definición de las obligaciones y responsabilidades de las escuelas, librerías, distribuidores y casas editoras en relación con los procesos pertinentes a la venta de libros escolares.

7. *Ley Orgánica del DACO (Reglamento de Imposición de Multas Administrativas)*

La Ley Orgánica del DACO, según enmendada, impone a la agencia, entre otras responsabilidades, estudiar los problemas de los consumidores y las mejores maneras de proteger sus intereses mediante la promulgación de la debida reglamentación. De la misma forma, se promulgó el Reglamento para la Imposición de Multas Administrativas, Reglamento 9377 del 3 de mayo de 2022 (en adelante, el “Reglamento 9377”), en el que se actualiza el proceso de imposición de multas del Departamento para así disuadir a los comerciantes de bienes y servicios en Puerto Rico de incurrir en aquellas practicas prohibidas por las leyes, reglamentos y órdenes que les sean de aplicación.

8. *Ley Orgánica del DACO y Ley de Procedimiento Administrativo Uniforme (creación y actualización de reglamentos)*

A tenor con las obligaciones establecidas en la Ley de Procedimiento Administrativo Uniforme, Ley Núm. 38 de 2017, según enmendada, en cuanto a la actualización de reglamentos, y mediante las Órdenes Administrativas 2024-012 y 2024-016 se estableció la creación y actualización de una serie de reglamentos, junto con la designación de sus respectivos comités y grupos de trabajo, según corresponda. Estos reglamentos serán objeto de revisión y desarrollo, con el fin de garantizar su adecuación a los objetivos institucionales y las necesidades de los consumidores. Los reglamentos en cuestión son: (1) Reglamento de Áreas de Estacionamientos Públicos; (2) Reglamento para la Congelación y Fijación de Precios de los Artículos de Primera Necesidad en Situaciones de Emergencia; (3) Reglamento de Procedimientos Adjudicativos del Departamento de Asuntos del Consumidor; (4) Reglamento de Venta de Refrigerantes; (5) Reglamento de Recarga de Vehículos Eléctricos; (6) Reglamento Sobre Información al Ciudadano Sobre Seguridad de Bancos de Información; y el (7) Reglamento de Gastos de Viaje del Departamento de Asuntos del Consumidor.

e. AGILIZACIÓN EN LA DIVISIÓN DE LITIGIOS DEL DACO

Se otorgó un nuevo enfoque a la División de Litigios del DACO, con el objetivo de fortalecer la protección al consumidor. Este avance se logró a través de la implementación de medidas de alto impacto, las cuales se detallan a continuación, enfocadas en optimizar los procesos, mejorar la eficiencia y garantizar una mayor defensa de los derechos del consumidor, según se detalla a continuación:

1. Radicación ágil de Peticiones de Hacer Cumplir Orden (“PHCO”)

Se implementaron métricas para que los abogados de litigio radiquen rápidamente cualquier determinación final y firme del DACO ante el foro judicial correspondiente. A tales efectos, cada Oficina Regional somete un informe quincenal con el desglose de las PHCO radicadas por cada uno de sus abogados de litigio.

2. Publicación de los “comercios incumplidores”

Desde junio de 2021, hasta el octubre de 2022, el DACO publicaba listas mensuales con los nombres de ‘comercios incumplidores’. Estas listas se componían de aquellos querellados que la División de Litigios ha tenido que llevar al tribunal para reclamar, a nombre del consumidor que resultó victorioso en su querella, el pago del remedio concedido por el foro administrativo. Los listados mensuales se elaboraban a base de la información quincenal que remitía cada uno de los cinco directores regionales.

3. Ejecución de Sentencias

Después de 49 años, el DACO ha comenzado a ejecutar sentencias mediante un mecanismo de ejecución claro, detallado en la Orden Administrativa 2022-004 y su anejo. El programa se inició, a modo de piloto, en la Oficina del Secretario. Actualmente se lleva este proceso

desde la Oficina del Secretario y próximamente se espera que se lleve dicho proceso de ejecución desde cada Oficina Regional.

f. PLANIFICACIÓN DE ESTRATEGIAS DE FISCALIZACIÓN

Para facilitar la labor de los inspectores de asuntos del consumidor, se diseñaron operativos enfocados en atender preocupaciones o problemáticas particulares. Para cada uno de estos operativos se elaboraron guías de trabajo reseñando brevemente la normativa aplicable. Los operativos incluyeron los “de temporada”, como serían el regreso a clases (dos veces por año), ventas de época navideña (incluido el Viernes Negro), pesaje de pavos previo a Acción de Gracias, pesaje e inspección en pescaderías durante Semana Santa, y temporada de huracanes.

También se programaron operativos especiales que abarcaron, entre otros, los siguientes tipos de comercios: funerarias, establecimientos de comida rápida, estacionamientos públicos, supermercados, farmacias, gasolineras, centros de venta de gas licuado, concesionarios de vehículos de motor, talleres de mecánica, y comercios de venta de suplementos dietéticos. Particular atención se dio a la fiscalización de las órdenes de congelación, las cuales se promulgaron en virtud de decretos de emergencia por la pandemia, el conflicto bélico entre Rusia y Ucrania, y los correspondientes a las temporadas de huracanes.

En apoyo a la labor de fiscalización de los inspectores de asuntos del consumidor, se enmendaron los formularios de los avisos de infracción. Además, se promulgó el Reglamento para la imposición de multas administrativas – Reglamento 9377.

g. PREPARACIÓN INTEGRAL Y EFECTIVA PARA LA TEMPORADA DE HURACANES

Se diseñaron estrategias de protección al consumidor para abordar posibles problemas antes y durante la temporada de huracanes, cubriendo aspectos clave para asegurar asistencia oportuna:

1. Monitoreo de precios y abastos de los productos de primera necesidad y combustible.
2. Actualización de precios de la canasta básica de preparación para la temporada.
3. Recorridos de inspección por establecimientos de venta de generadores eléctricos, y centros de servicios de mantenimiento de estos productos.
4. Operativos especiales de la División de Pesas y Medidas para descartar contaminación de combustible en las gasolineras a consecuencia de lluvias copiosas e inundaciones.
5. Fiscalización del cumplimiento de los condominios sujetos al Régimen de Propiedad Horizontal con los planes de emergencia que, por ley, deben informar a las comunidades de titulares.
6. Orientación a la ciudadanía sobre estrategias para una preparación adecuada para la temporada.
7. Diseño de Orden de Emergencia en caso de aviso de un fenómeno atmosférico y plan de trabajo para asegurar presencia en las calles ante cualquier eventualidad.

8. Operativos conjuntos con el cuerpo de inspectores en su totalidad (inspectores de fiscalización y de Pesas y Medidas) con el objetivo de garantizar la verificación del cumplimiento de todas las disposiciones normativas aplicables para la preparación de la temporada de huracanes. Esto se hizo alrededor de la isla, incluyendo las islas municipio de Vieques y Culebra.

h. PROYECTOS DE COLABORACIÓN Y FORTALECIMIENTO DE LAS FUNCIONES DEL DACO

1. ACUERDO COLABORATIVO CON LA FDA

En el 2021, el DACO estableció una alianza sólida con la *US Food and Drug Administration* (“FDA”, por sus siglas en inglés), que llevó a la ejecución de un operativo conjunto que tuvo gran impacto a nivel de orientación al comercio y al consumidor⁵. En cumplimiento del acuerdo pendiente de firma, se realizó un taller de capacitación sobre la normativa de la FDA a finales de octubre de 2022. Este taller sentó las bases para un operativo conjunto que se implementará en los próximos meses.

2. INICIATIVAS DE ORIENTACIÓN A TITULARES

Las comunidades que operan bajo el Régimen de Propiedad Horizontal enfrentan una necesidad urgente de orientación respecto a las normativas que las regulan y los derechos que les corresponden. Para abordar esta situación, en los últimos meses se han implementado diversas iniciativas de asesoría en condominios, las cuales no solo han brindado información valiosa a los residentes, sino que también han creado un espacio de diálogo y aprendizaje en torno a temas esenciales para la convivencia. Estas iniciativas tienen el potencial de ser continuadas y ampliadas, fortaleciendo así esta labor vital para el bienestar de las comunidades.

Además, en alineación con la Ley Orgánica de nuestra agencia y en respuesta a las recientes iniciativas de orientación dirigidas a los titulares de propiedades, estamos fomentando un enfoque educativo que busca ofrecer una mayor claridad en los procesos que estos titulares deben seguir. Este enfoque incluye talleres, charlas informativas y materiales educativos diseñados para empoderar a los residentes, asegurando que tengan un entendimiento profundo de sus derechos y obligaciones dentro del marco de la propiedad horizontal. A través de estas acciones, aspiramos a crear comunidades más informadas y resilientes, capaces de navegar los desafíos y aprovechar las oportunidades que ofrece este régimen.

3. VENTAS DE ÉPOCA NAVIDEÑA

El DACO ha mantenido consistentemente las reuniones con varios comercios con el fin de promover la dinámica de años previos; esto es, orientarles respecto a los “*shoppers*” que vayan a circular para la temporada, identificar productos con el potencial de convertirse en “*hot items*”, y dar la oportunidad a que corrijan cualquier potencial falta antes del inicio de

⁵ MOU # 225-22-029 Partnership Agreement Between U.S. Food and Drug Administration and San Juan District (Haf-E4) and the Commonwealth of Puerto Rico Department Of Consumer Affairs (“DACO”, for its Spanish acronym).

la temporada que tiene como momento cumbre el Viernes Negro. De forma paralela, llevamos a cabo el “taller de preparación” para la temporada, actividad en la que participan inspectores, directores, y empleados que fungirán algún rol de fiscalización o atención de quejas durante este periodo que es considerado uno de los más activos del DACO.

Por ser el Viernes Negro la fecha de mayor movimiento en el contexto de la temporada de ventas de época navideña, todos los años se diseña un plan de trabajo. El plan para esta temporada siempre es discutido con el equipo de trabajo (Directores Regionales y el Secretario).

4. CREACIÓN DE LA OFICINA DE ASUNTOS DE ENERGÍA RENOVABLE (“OAER”)

Como iniciativa del pasado Secretario Designado, el Lcdo. Hiram J. Torres Montalvo, se crea la Oficina de Asuntos de Energía Renovable (en adelante, la “OAER”), para atender la problemática con los contratos por conceptos de servicios e instalación de placas solares. En esta oficina se implementó la Certificación Única de Cumplimiento, con el fin de que los consumidores que recibirán ayudas por parte del Departamento de la Vivienda puedan tener un documento que les certifique que la compañía que les brindara servicios cuenta con todos los requisitos establecidos por Ley y de esta manera reducimos el número de querellas y quejas que se registran ante el DACO.

Antes de que nominaran al Lcdo. Torres Montalvo, DACO tenía 459 querellas sobre sistemas de Energía fotovoltaicos (placas solares) pendientes a resolución, entrando un promedio de 27 cada mes. Esto generó gran cobertura mediática durante los meses de agosto a noviembre. A principios de diciembre, Torres Montalvo creó la OAER para trabajar estas querellas de forma expedita. El resultado es que hoy hay menos de 30 pendientes. A través de nuestras acciones, hemos demostrado un compromiso firme con la protección y el bienestar del consumidor.

Con la implementación del programa Nueva Energía del Departamento de la Vivienda, se introdujo el Certificado de Cumplimiento Único, diseñado para que los consumidores puedan acceder fácilmente a la información sobre la compañía seleccionada, incluyendo su historial de quejas y su estado actual. Esta iniciativa fue lanzada el mismo día del inicio del programa, el 28 de marzo de 2023.

5. CREACIÓN DE LA OFICINA DE CUMPLIMIENTO Y ENLACE COMERCIAL

En virtud de la **Orden Administrativa 2023-01**, se crea la Oficina De Cumplimiento Y Enlace Comercial, con el fin de promover la educación a las pequeñas y medianas empresas (en adelante, las “PYMES”). sobre las leyes y reglamentos promulgados por el DACO.

En cumplimiento de su mandato de orientar a los consumidores, el DACO se ha destacado por su efectiva fiscalización del sector comercial en Puerto Rico, defendiendo así los derechos del consumidor. Además, esta administración ha instaurado una política pública

que fomenta la orientación a los comerciantes, especialmente a las pequeñas y medianas empresas (PYMES). Esta política promueve una colaboración estrecha entre el sector comercial y el gobierno, con el DACO actuando como el enlace fundamental entre ambas partes.

Por tanto, luego de haber seguido de cerca el crecimiento y desarrollo de las PYMES en Puerto Rico, así como algunos conflictos relacionados a la falta de cumplimiento con las reglas del DACO, es necesaria la implementación de política pública que viabilice la educación del sector comercial como una herramienta adicional en busca de la defensa de los consumidores.

En conclusión, en DACO hemos notado que es evidente que muchos de los casos de incumplimiento de las normas del DACO involucran a PYMES que, lamentablemente, cometen infracciones debido a su desconocimiento del marco legal aplicable.

6. INICIATIVAS DE ORIENTACIÓN DE TEMAS RELACIONADOS AL DEPARTAMENTO

Como iniciativa del actual Secretario Interino, y como parte de la campaña educativa de distintos temas de interés titulada “DACOnsejo”, se ha hecho un esfuerzo de promoción educativa para empoderar a los consumidores y fortalecer su conocimiento sobre sus derechos. Como parte de esta iniciativa, se está creando material educativo mensual que será difundido junto a campañas de sensibilización pública, orientadas a informar sobre los derechos de los consumidores y prevenir las violaciones más comunes. Además, se están realizando esfuerzos para participar en diversas ferias comunitarias, donde se brindará orientación directa al consumidor, complementada por la actualización de guías rápidas sobre sus derechos. Estas acciones buscan crear un entorno más informado, seguro y transparente para los consumidores. A su vez, preparan al comerciante a que se mantenga educado en cuanto a los distintos requisitos pertinentes en sus respectivas industrias. Todo este esfuerzo se está realizando a través de participación en distintos foros, seminarios, y medios de comunicación y prensa.

7. REACTIVACIÓN DE LA OFICINA ANTI-DISCRIMEN COMERCIAL

Esta oficina, que surge a partir de la Orden Administrativa 2011-006, fue formalmente reactivada en septiembre del 2024. Esta oficina fue originalmente creada para proteger a los consumidores en Puerto Rico frente a prácticas comerciales discriminatorias de empresas que tienen presencia en Puerto Rico, y fue reactivada como parte del conglomerado de iniciativas bajo la categoría denominada “DACOraje” del Secretario Interino. La oficina se enfoca en asegurar igualdad en acceso a productos, envíos, precios y promociones, entre otros, para los consumidores en la isla. La reactivación reciente de la oficina ha llevado a investigaciones de grandes empresas como Apple, TikTok, Yeti, Microsoft, Samsung, Sony, H&M, Paypal, Mastercard, y Nike, según comúnmente conocidas. Estas empresas han sido requeridas a proporcionar información o enfrentar multas diarias. Esta iniciativa pretende educar y orientar tanto a consumidores como a empresas sobre la igualdad de derechos en las transacciones comerciales.

8. ACUERDO COLABORATIVO CON LA UNIVERSIDAD INTERAMERICANA DE PUERTO RICO Y LA PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DE PUERTO RICO

Se logró formalizar un programa integral de internados en colaboración con la Facultad de Derecho de la Universidad Interamericana de Puerto Rico. Este acuerdo establece una plataforma sólida para que estudiantes de derecho puedan adquirir experiencia práctica en el campo de la protección al consumidor, bajo la supervisión y guía del Departamento. A través de este programa, los estudiantes tendrán la oportunidad de involucrarse directamente en los procesos legales y administrativos de la agencia, contribuyendo tanto a su desarrollo profesional como al fortalecimiento de las capacidades de DACO. Esta iniciativa busca, además, fomentar una relación cercana entre la academia y el sector público, asegurando una formación jurídica de alta calidad y relevancia práctica para los futuros profesionales del derecho.

9. DACO RESPONDE

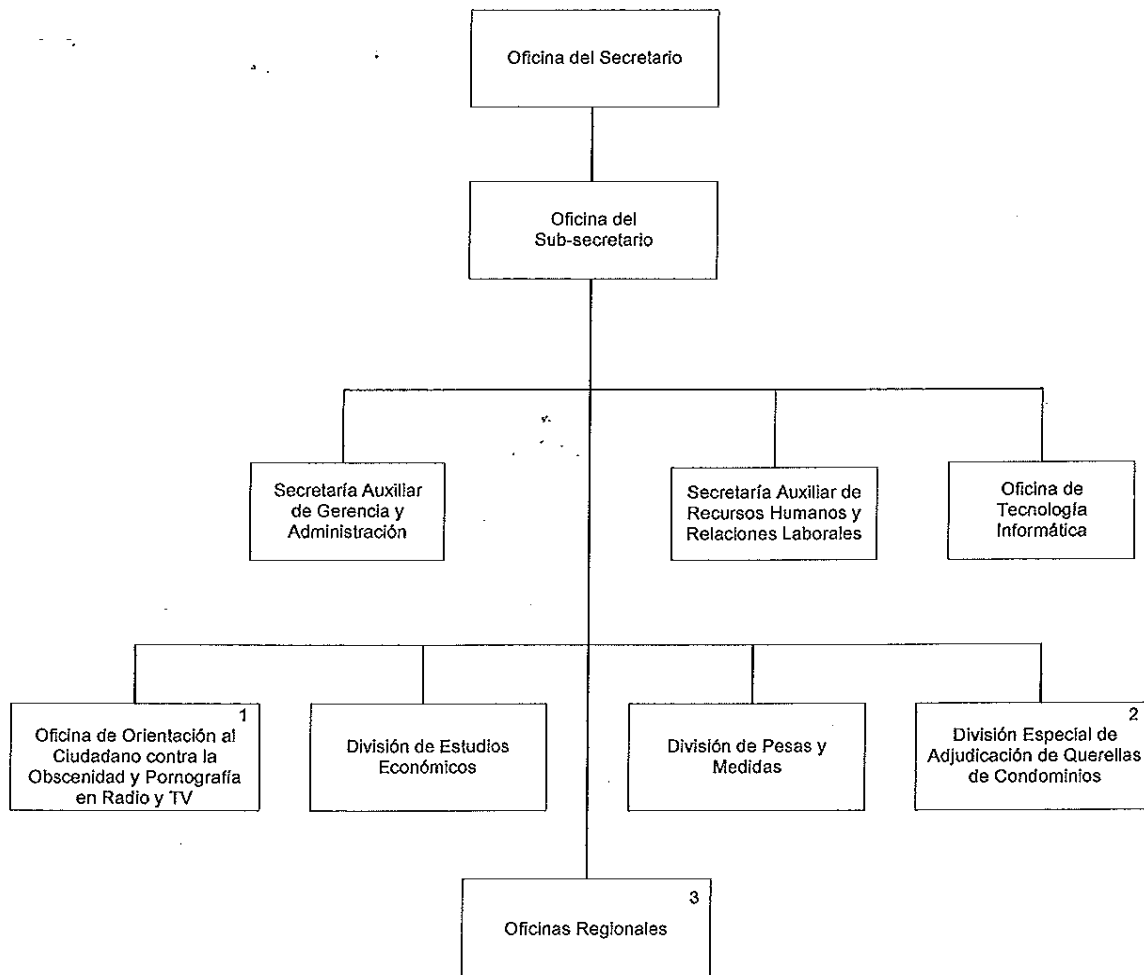
El objetivo principal de esta iniciativa es fortalecer la relación entre el Departamento y los consumidores a través de una comunicación directa y transparente. Para ello, se ha dado con la creación de segmentos mensuales donde el jefe de la agencia, o un representante designado, responderá de manera pública y abierta a las preguntas de los consumidores. Esto permitirá abordar los temas de mayor relevancia para la comunidad a través de un enfoque que busca no solo aclarar dudas, sino también aumentar la confianza y la transparencia en la gestión de la agencia.

INFORME DE ESTATUS DE PLANES UNIDADES ADMINISTRATIVAS



ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DEL DEPARTAMENTO

DEPARTAMENTO DE ASUNTOS AL CONSUMIDOR DIAGRAMA DE ORGANIZACIÓN



1. Esta Unidad fue creada en virtud de la Ley Núm. 142 de 9 de agosto de 2002. Actualmente esta Oficina administra el Programa para Combatir la Violencia en la Televisión.

2. Esta Unidad fue creada en virtud de la Ley Núm. 103 de 5 de abril de 2003, para enmendar y red denominar la Ley de Propiedad Horizontal como la "Ley de Condominios".

3. Incluye 6 Oficinas Regionales en: Arecibo, Bayamón, Caguas, Mayagüez, Ponce y San Juan.

a. SECRETARÍA AUXILIAR DE GERENCIA Y ADMINISTRACIÓN

1. PRESUPUESTO CONSOLIDADO

Para el año fiscal 2024-2025, el presupuesto aprobado a nuestro Departamento en el fondo general es de trece millones ochocientos veintidós mil dólares (\$13,822,000) y se recibió una transferencia en nómina y costos relacionados de cuatrocientos noventa y dos mil cuatrocientos sesenta y dos dólares (\$492,462.00) de los ajustes salariales de la segunda fase plan de retribución. Este aumento no se contempló en la aprobación del presupuesto. En el fondo especial estatal nos aprobaron un millón ochocientos ochenta y un mil dólares (\$1,881,000.00) para este año fiscal y se contabilizan mediante proyección de recaudos por fondos de servicios especiales rendidos por concepto de multas e inspecciones realizadas según autorizado en la Ley Núm. 5 de 23 de abril de 1973, según enmendada. Es importante destacar que este fondo especial financia la nómina de los empleados transitorios y los gastos operativos de nuestro Departamento. Al inicio del año fiscal, el fondo comienza con un saldo de \$0.00 y se va fortaleciendo a medida que se reciben los ingresos. Hasta septiembre de 2024, las remesas acumuladas ascienden a trescientos noventa y nueve mil novecientos nueve dólares (\$399,909.00).

El presupuesto aprobado con cargo a la Resolución Conjunta del Presupuesto General incluye varios reclutamientos que se realizaron y varios que quedan pendientes por realizarse a través de la Secretaría Auxiliar de Recursos Humanos y Relaciones Laborales según las necesidades del Departamento y una entrada CAPEX por ciento cincuenta y cinco mil dólares (\$155,000.00) para actualizaciones de equipos hardware y software para el área de tecnología.

2. ASUNTOS ADMINISTRATIVOS

Desde la llegada de la nueva administración al Departamento en febrero de 2021, nuestra oficina regional de Ponce había experimentado serios daños a raíz de los terremotos ocurridos, lo que obligó a los empleados a alternar operaciones con la oficina regional de Caguas. En respuesta a esta situación, se inició la búsqueda de un nuevo local en Ponce que fuera adecuado para que nuestro personal pudiera reanudar sus labores en la región que les corresponde. Tras visitar varios complejos, se encontró un espacio adecuado en Santa Isabel, que alberga actualmente la oficina regional de Ponce. Gracias a la gestión del DACO, y a los ajustes presupuestarios realizados en el fondo especial estatal, hemos podido actualizar la flota de vehículos del Departamento, incorporando tres vehículos nuevos: dos (2) “Toyota RAV4” y una (1) “Dodge RAM 2500”. Además, se ha llevado a cabo la adquisición de equipos de computación y la actualización de los sistemas de aire acondicionado en Mayagüez, así como en el laboratorio de Pesas y Medidas. Por último, hemos adquirido serafines y pesas para el uso del personal de Pesas y Medidas, lo cual fortalece nuestras capacidades en el área de recaudos y fiscalización.

En otros asuntos, hemos fortalecido el envío de materiales de oficina a las distintas regionales para que no se vean limitados en el desempeño de sus funciones. A pesar de la necesidad de personal en las distintas áreas administrativas, hemos cumplido con los informes requeridos por las diferentes agencias y cuerpos gubernamentales (tanto federales, y estatales) así como el servicio que debemos ofrecer a los consumidores en general.

Hemos logrado cumplir con los objetivos del gobierno y de la Junta de Supervisión Fiscal al mantener presupuestos balanceados y evitar sobregiros. Asimismo, en respuesta a la solicitud para la transición 2024, conforme a la ley, hemos implementado las disposiciones que limitan los gastos durante el periodo electoral, de acuerdo con el Artículo 8 de la Ley Núm. 147 del 18 de junio de 1980, conocida como 'Ley Orgánica de la Oficina de Gerencia y Presupuesto', así como con la Sección 6.9 del Artículo 6 de la Ley 8-2017, 'Ley Orgánica de la Oficina de Administración y Transformación de los Recursos Humanos del Gobierno de Puerto Rico'. Este compromiso asegura la adecuada gestión de los recursos públicos en el marco legal establecido.

b. SECRETARÍA AUXILIAR DE RECURSOS HUMANOS Y RELACIONES LABORALES

OBJETIVO

La Secretaria Auxiliar de Recursos Humanos y Relaciones Laborales está adscrita a la Oficina del Secretario del DACO y tiene la responsabilidad de dirigir, coordinar y supervisar todas las actividades técnicas y administrativas respecto a los recursos humanos que se desarrollan en el Departamento. Además, asesora al Secretario y a otros funcionarios del Departamento sobre las leyes, reglamentos, normas y procedimientos relativos a la administración de los recursos humanos. Para el desempeño de sus funciones, la Oficina cuenta con la siguiente estructura organizacional:

- Oficina del Secretario Auxiliar
- División de Capacitación y Adiestramiento al Personal
- División de Clasificación, Compensación e Incentivos al Empleado
- División de Evaluación, Medición y Desempeño del Personal
- División de Reclutamiento, Selección y Nombramientos
- División de Relaciones Laborales
- División de Servicios y Beneficios al Empleado
- División de Transacciones, Informes y Expedientes de Personal
- Oficina de Salud y Seguridad Ocupacional

FUNCIONES Y SERVICIOS

La Secretaría Auxiliar de Recursos Humanos y Relaciones Laborales tiene la responsabilidad de dirigir, coordinar y supervisar todas las actividades técnicas y administrativas respecto a los recursos humanos que se desarrollan en el Departamento. También asesora al Secretario y a otros funcionarios del Departamento sobre las leyes, reglamentos, normas y procedimientos relativos a la administración de los recursos humanos.

El DACO es una agencia con la responsabilidad de administrar su sistema interno de recursos humanos, conforme a las disposiciones de la Ley Núm. 8 de 4 de febrero de 2017, según enmendada, “Ley para la Administración y Transformación de los Recursos Humanos en el Gobierno de Puerto Rico”. También utilizamos reglamentos, cartas normativas y memorandos especiales aplicables emitidos por las agencias que tienen facultad normativa en asuntos

relacionados a la administración de los recursos humanos en el servicio público. Además del sistema de administración de recursos humanos establecido a base de las disposiciones de la citada Ley Núm. 8-2017, *supra*, también tenemos la obligación de administrar un sistema de relaciones laborales, establecido conforme a las disposiciones de la Ley Núm. 45 de 25 de febrero de 1998, según enmendada, “Ley de Relaciones del Trabajo para el Servicio Público”.

La Secretaría Auxiliar de Recursos Humanos y Relaciones Laborales inició un proceso de inventario en cada oficina para identificar las necesidades urgentes de cada área. A continuación, se detalla la plantilla activa, que consta de 146 empleados en diversas categorías, incluyendo personal de estatus regular, de confianza y transitorio del Departamento:

1. BANCO DE TALENTO HUMANO DE DACO AL 30 DE SEPTIEMBRE DE 2024

Total	Carrera	Confianza	Transitorio	Licencia sin Sueldo	Destakes Administrativos
146	129 - Gerenciales 46 - Unionados 83	4	13 - Ley 52 – 8 - Fondos CSFRF -5	4	6 - Fuera de la Agencia – 5 - Destakes de otras agencias - 1

2. NECESIDADES DE TALENTO HUMANO SEGÚN LA OFICINA

Oficina del Secretario y Administración	Reg. San Juan	Reg. Caguas	Reg. Ponce	Reg. Arecibo	Reg. Mayaguez	Lab. Pesas y Medidas
Recepción y Ayudante Esp. II (2)	Litigios & Licencias (1)	Invest. de Auto (2)	Recepción (1)	Recepción (1)	Invest. de Auto (2)	Oficial Administrativo (1)
Oficinistas (2)	Radicadores (Oficinistas) 4	Invest. de Const (1)	Invest. de Const. (2)	Invest. de Auto (1)	Invest. de Const. (1)	Inspectores (3)
Oficial Administrativo (1)	Invest. de Contrucción (2)	Tec. Legal (1)	Tec. Legal (1)	Oficial Administrativo (1)	Abogados Sénior (2)	
Economista (1)	Oficial Administrativo	Emplazador (1)		Abogados Sénior (1)	Técnico Legal (1)	
	Tec. Legal (1)					

3. ALTERNATIVAS VIABLES PARA EL CUMPLIMIENTO DE LAS NECESIDADES

1. Convocatorias – Ferias de empleos
2. Movilidad (Ley Núm. 8-2017)
3. Propuesta Ley 52 (Los de mayor prioridad, basado en análisis de presupuesto).
4. Destakes Administrativos
5. Programas de Internado
 - a) Universidades
 - b) Escuelas vocacionales

4. HERRAMIENTAS PERTINENTES PARA EL CUMPLIMIENTO DE LAS NECESIDADES

1. Licencias para acceso a sistemas
2. Identificación de espacios en varias regionales
3. Asignación de presupuesto para varias necesidades identificadas

5. PROYECTOS PENDIENTES

1. Nuevo sistema de asistencia de Kronos – UKG
 - a) Control
 - b) Responsabilidad de los empleados
 - c) Alternativas para registro del ponche de los empleados

c. OFICINA DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN

1. La Oficina de Tecnología de Información ha sido un pilar fundamental en el cumplimiento de la política pública del Departamento. Además de gestionar las reclamaciones de los consumidores, DACO se compromete a mejorar la seguridad de los datos de los mismos. En este contexto, el Departamento ha adoptado e implementado las iniciativas del Proyecto de Ciberseguridad proporcionadas por la Oficina de PRITS del Gobierno de Puerto Rico para todas las agencias gubernamentales. Los proyectos implementados con éxito incluyen:

- *Sentinel* - Realiza un seguimiento de las amenazas de seguridad en todos los registros de la organización con herramientas de búsqueda y consulta muy eficaces.
- *CrowdStrike*
- IAM-OKTA
- *DataCenter Consolidation*
- *PyraCloud*
- *Hardening*
- *Domain Controller* (Se actualizaron a *Windows 22 Server* los 4 servidores), mejorando la seguridad.
- *TENABLE*- actualmente en proceso*

2. Se ha llevado a cabo una actualización significativa de la infraestructura de comunicación, aumentando la velocidad de las cinco regiones a 100 MB cada una y la Oficina Central a 1 GB. Anteriormente, cada región contaba con una velocidad de 1.5 MB. Esta mejora en la infraestructura optimiza los sistemas actuales, incluyendo:

- a. Sistema de Querellas
- b. Sistemas de Multas
- c. Sistema de Consultas
- d. Sistema de Confidencias

- e. Sistema de Reclamaciones En Línea
 - f. Sistema de Asistencia de Empleados
 - g. Renovaciones Online
 - h. *TEAMS* usado para Vistas Administrativas Virtuales u Otros como la plataforma de *ZOOM*
3. Actualización en la Infraestructura con dos (2) Equipos de Comunicaciones de *FORTIGATE* modelos *80i* para mejorar la Ciberseguridad.
 4. Cambio de Equipo de Comunicación del *Switch CISCO 5460 Principal* en el *DataCenter* de Centro Gubernamental Minillas para hacer el cambio de cobre a fibra óptica mejorando la velocidad de los procesos a los empleados para el beneficio de los consumidores.
 5. Adquisición de cuarenta y cinco (45) computadoras para mejorar la funcionalidad en los procesos y también para ampliar el tema de *cybersecurity* y cumplir con la leyes de seguridad emitidas por PRITS y el Gobierno de Puerto Rico. Actualmente se está en proceso en adquirir cincuenta (50) computadoras adicionales.
 6. Plan de Orientación al Personal del Departamento en cuanto a la importancia de la Seguridad de usar los equipos eléctricos.
 7. Proceso de migración de la página de DACO a PRITS para cumplir con la Ley 40 y la Ley 75 del 2019.
 8. Proceso para la adquisición de cinco (5) equipos de comunicación *SWITCH CISCO 9200* para mejoras del cuadro telefónico.

d. ESTADO DE SITUACIÓN DE LAS OFICINAS REGIONALES

Cada mes, las Oficinas Regionales del Departamento atienden a más de dos mil (2,000) ciudadanos que acuden en busca de protección y orientación sobre sus derechos como consumidores. Estas interacciones generan un promedio de más de quinientas (500) querellas mensuales, sumando tanto las que se radican presencialmente como las que se presentan a través de nuestra plataforma digital (“SIAC”). En los últimos años, hemos presenciado un aumento considerable en el número de querellas. Para ponerlo en perspectiva, el volumen de casos se triplicó en el 2023 en comparación con el 2020, lo que refleja una creciente demanda de los servicios de la agencia. Sin embargo, este incremento se ha dado en un contexto de retos significativos, como la reducción progresiva del personal disponible para atender estas querellas y la creciente obsolescencia de las herramientas tecnológicas con las que hemos estado operando.

El proceso de atención en nuestras oficinas regionales suele comenzar con una consulta inicial, que puede realizarse de manera presencial o virtual. En caso de que la situación lo amerite, se procede con la radicación de la querella correspondiente, la cual es clasificada de acuerdo con el tipo de reclamación. A partir de este punto, la querella se remite al área de inspección, donde se lleva a cabo una investigación exhaustiva, basada en la recolección de evidencia y en la evaluación minuciosa de los hechos. Posteriormente, se elabora un informe detallado sobre los hallazgos, con el propósito de facilitar una mediación entre las partes involucradas. Esta mediación busca llegar a acuerdos mutuos que beneficien tanto a los consumidores como a los comerciantes, promoviendo

una resolución amistosa. No obstante, en aquellos casos en los que no se logre un consenso, las querellas son programadas para ser atendidas en vistas administrativas, las cuales son presididas por un oficial examinador o juez administrativo. Este juez, tras evaluar con rigurosidad toda la documentación y testimonios presentados, emite una recomendación o resolución final. En los casos en que dicha resolución no sea acatada por alguna de las partes, el Departamento está facultado para llevar el asunto ante el tribunal competente, con el fin de proceder con la ejecución de la sentencia emitida.

INFORME DE VISISTANTES EN LAS OFICINAS REGIONALES 2021-2024

GLOBAL	
INFORME ANUAL:	2021 -2024
VISITANTES A LAS REGIONALES	108,804
CONSULTAS (ORIENTACIÓN)	
Personas	52,874
Telefónicas	91,638
SIAC	14,143
Conferencias	-
TOTALES	158,655

Según lo establecido en nuestras normativas, este proceso está diseñado para completarse en un plazo máximo de ciento ochenta (180) días, en concordancia con la Ley de Procedimiento Administrativo Uniforme y otras disposiciones jurídicas aplicables. No obstante, la realidad actual dista de este marco teórico. Debido a la reducción de personal que enfrenta el Departamento, el tiempo de resolución puede extenderse hasta dos años en algunos casos. Esta dilación compromete seriamente la capacidad de la agencia para cumplir con su política pública de ser ágil y eficiente en sus operaciones, y de ofrecer a los consumidores un servicio accesible y oportuno. No obstante, lo anterior, se están implementando alternativas y desarrollando nuevas medidas estratégicas con el objetivo de modernizar el Departamento y optimizar su capacidad operativa. Estas iniciativas buscan actualizar los procesos y recursos disponibles, permitiendo así agilizar la gestión y resolución de las querellas pendientes. Con estas acciones, se espera no solo mejorar la eficiencia administrativa, sino también reducir significativamente los tiempos de respuesta, ofreciendo a los consumidores un servicio más ágil y efectivo. De este modo, el Departamento reafirma su compromiso de estar a la altura de las exigencias actuales y de fortalecer la confianza pública en sus funciones.

Las Oficinas Regionales del Departamento desempeñan una amplia gama de funciones, todas orientadas a proteger los derechos de los consumidores y garantizar prácticas comerciales justas en Puerto Rico. Además de gestionar querellas y consultas sobre reclamaciones, estas oficinas brindan orientación directa a los ciudadanos, ayudándoles a entender sus derechos y deberes en transacciones comerciales. Asimismo, inspeccionan comercios para asegurar el cumplimiento de las normativas vigentes, tales como la verificación de precios, calidad de productos, y

cumplimiento de reglamentos como el de Pesas y Medidas. Las oficinas también organizan operativos especiales para revisar sectores clave como combustibles y productos de primera necesidad. Estas acciones buscan no solo proteger a los consumidores, sino también promover una mayor transparencia y equidad en el mercado, mientras educan a comerciantes sobre sus obligaciones legales.

Por último, otra función esencial de las oficinas es la realización de campañas educativas y divulgativas a nivel comunitario. Estas actividades incluyen charlas y seminarios dirigidos a consumidores y comerciantes, con el objetivo de fomentar un mayor conocimiento sobre los derechos y responsabilidades de cada parte en una transacción comercial. Las oficinas también colaboran en operativos masivos de fiscalización en eventos como el Viernes Negro o la temporada navideña, donde se refuerzan las inspecciones para asegurar que se respeten los derechos de los consumidores y se mantengan prácticas comerciales justas durante los periodos de alto consumo.

INFORME DE RESOLUCIONES Y PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

Año 2024	
Adjudicación - Examinadores	Total
Total Resoluciones Emitidas	4,986.00
Beneficio Económico	5,084,533.44
Protección Al Consumidor	Total
Intervenciones	
Visitas Preventivas	8,907.00
Avisos De Orientación	13.00
Avisos De Infracción	660.00
Cerrados Por Pago	143.00
Recaudo Por Multa	167,828.55

Año 2023	
Adjudicación - Examinadores	Total
Total Resoluciones Emitidas	9,428.00
Beneficio Económico	9,281,622.16
Protección Al Consumidor	Total
Intervenciones	
Visitas Preventivas	11,198.00
Avisos De Orientación	15.00
Avisos De Infracción	663.00
Cerrados Por Pago	234.00
Recaudo Por Multa	331,471.01

Año 2022	
Adjudicación - Examinadores	Total
Total Resoluciones Emitidas	8,890.00
Beneficio Económico	182,295.11
Protección Al Consumidor	Total
Intervenciones	
Visitas Preventivas	11,484.00
Avisos De Orientación	25.00
Avisos De Infracción	757.00
Cerrados Por Pago	336.00
Recaudo Por Multa	431,886.43

Año 2021	
Adjudicación - Examinadores	Total
Total Resoluciones Emitidas	5,726.00
Beneficio Económico	1,036,517.41
Protección Al Consumidor	Total
Intervenciones	
Visitas Preventivas	9,753.00
Avisos De Orientación	24.00
Avisos De Infracción	615.00
Cerrados Por Pago	177.00
Recaudo Por Multa	154,132.51

e. DIVISIÓN DE PESAS & MEDIDAS

La División de Pesas y Medidas fue establecida por la Ley Núm. 145 del 27 de junio de 1968, conocida como la "Ley de Pesas y Medidas del Estado Libre Asociado de Puerto Rico." Su objetivo es regular los patrones de pesas y medidas en Puerto Rico, garantizando precisión y equidad en las transacciones comerciales, industriales y agrícolas. Originalmente, esta división formaba parte de la Administración de Estabilización Económica de Puerto Rico y tiene la responsabilidad de supervisar el cumplimiento de los dispositivos de pesaje y medición con las normas estatales y federales.

La división reconoce y utiliza tanto el sistema de pesas y medidas común en los Estados Unidos como el sistema métrico decimal. A través del DACO, se proporcionarán pesas y medidas conforme a los patrones del Negociado Nacional de Normas de los Estados Unidos, que serán los patrones oficiales en Puerto Rico. Se prohíbe estrictamente el uso de pesas y medidas incorrectas o alteradas para cualquier propósito comercial. Las sanciones por incumplimiento de la **Ley Núm. 145 de 1968** pueden variar dependiendo de la gravedad de la infracción. Algunas posibles sanciones son:

1. **Multas:** Las personas o entidades que utilicen pesas y medidas incorrectas o alteradas pueden ser multadas. Las multas pueden variar según la naturaleza y la frecuencia de la infracción.
2. **Confiscación de Equipos:** Los dispositivos de pesaje y medición que no cumplan con los estándares establecidos pueden ser confiscados por las autoridades.
3. **Cierre Temporal o Permanente:** En casos graves, los establecimientos que repetidamente incumplan con la ley pueden enfrentar el cierre temporal o incluso permanente de sus operaciones.
4. **Acciones Legales:** Además de las sanciones administrativas, los infractores pueden enfrentar acciones legales que podrían resultar en sanciones adicionales o responsabilidades civiles.

Como parte de los esfuerzos en la división, hemos maximizado las estrategias para ofrecer el servicio a todo Puerto Rico dando un gran impacto económico en el Departamento a través del sistema de renovaciones online. A continuación, presentamos el desglose de impacto económico durante el cuatrienio.

TABLA DE CANTIDAD DE SERVICIOS

TIPO DE SERVICIOS	2021	2022	2023	2024	Totales
Pesador Público Autorizado (PPA)	49	71	162	241	523
Mecánico Registrado (MR)	5	5	57	71	138
Registro de Manufacturero o Importador de Cemento	1	1	0	0	2
Alquiler de Pesas de 50 libras	0	8	1	5	14
Alquiler de Medidas para líquidos	0	0	1	4	5
Alquiler de Pesas de 1000 libras	0	0	1	0	1
Copia de informe de calibración o pesaje	0	0	34	11	45
Fiscalización Inspección y Comprobación de Equipos	0	0	3	4	7
Inspección y Comprobación de Equipos	0	0	195	1,206	1,401
TOTAL EN SERVICIOS	55	85	454	1,542	2,136

TABLA DE IMPACTO ECONÓMICO

TIPO DE SERVICIO	2021	2022	2023	2024	Totales
Pesador Público Autorizado (PPA)	\$2,115.00	\$2,645.00	\$8,675.00	\$12,565.00	\$26,000.00
Mecánico Registrado (MR)	\$175.00	\$175.00	\$2,865.00	\$3,455.00	\$6,670.00
Registro de Manufacturero o Importador de Cemento	\$500.00	\$500.00	\$0.00	\$0.00	\$1,000.00
Alquiler de Pesas de 50 libras	\$0.00	\$360.00	\$40.00	\$360.00	\$760.00
Alquiler de Medidas para líquidos	\$0.00	\$0.00	\$525.00	\$550.00	\$1,075.00
Alquiler de Pesas de 1000 libras	\$0.00	\$0.00	\$120.00	\$0.00	\$120.00
Copia de informe de calibración o pesaje	\$0.00	\$0.00	\$340.00	\$90.00	\$430.00
Fiscalización Inspección y Comprobación de Equipos	\$0.00	\$0.00	\$699.06	\$270.40	\$969.46
Inspección y Comprobación de Equipos	\$0.00	\$0.00	\$52,004.42	\$284,534.28	\$336,538.70
TOTAL EN IMPACTO ECONÓMICO	\$2,790.00	\$3,680.00	\$65,268.48	\$301,824.68	\$373,563.16

f. PROYECTOS PENDIENTES

- a. Programa de Internados. Se está próximo a establecer un programa de internados con distintas instituciones educativas de Puerto Rico, lo cual, a su vez, incluye, pero no se limita, al Sistema completo de la Universidad de Puerto Rico, la Universidad del Sagrado Corazón, y el Colegio Universitario de San Juan. Estos programas tendrán una gran amplitud y estructura, e incluirán varias disciplinas, incluyendo, pero sin limitarse, a Economía, Derecho, Administración Pública y Comunicaciones, entre muchas otras disciplinas.
- b. Está próxima la publicación de una primera interpretación y/o guía del Reglamento de los Plásticos de Un Solo Uso, destinada a beneficiar a la ciudadanía al proporcionar unas guías más claras y detalladas sobre sus disposiciones. Esta interpretación tiene como objetivo delimitar y aclarar cualquier duda que pueda surgir respecto a lo establecido en dicho reglamento, garantizando que tanto consumidores como comerciantes comprendan

- plenamente sus obligaciones y derechos. Con esta acción, se busca facilitar el cumplimiento normativo y promover prácticas más sostenibles en el manejo de plásticos.
- c. Está próximo a formalizarse un Acuerdo de Colaboración con WIPR que permitirá la presentación periódica de cápsulas informativas dirigidas a educar al público sobre los derechos de los consumidores. Este acuerdo fortalecerá los esfuerzos del Departamento para difundir información clara y accesible a través de un medio masivo, contribuyendo a empoderar a los ciudadanos en sus interacciones comerciales. Las cápsulas se centrarán en temas de relevancia para los consumidores, ayudándolos a conocer y hacer valer sus derechos de manera efectiva y proactiva.
 - d. Se está trabajando en el desarrollo de un sistema de consultas para la Departamento. Esto es en colaboración con el *Puerto Rico Innovation and Technology Service* (“PRITS”, por sus siglas en inglés).
 - e. Se está desarrollando la estructura operativa para un programa piloto enfocado en la resolución eficiente de quejas y querellas. El marco legal que lo sustenta ya ha sido completado, garantizando su viabilidad jurídica. Esta iniciativa representará un avance significativo en la gestión de disputas, ofreciendo a los consumidores una herramienta más ágil y efectiva para resolver sus reclamaciones.
 - f. Se está próximo a comenzar una iniciativa educativa diseñada para empoderar a los consumidores a través de conferencias breves y dinámicas, al estilo de las populares charlas “TED”. Estas presentaciones estarán enfocadas en temas clave de derechos del consumidor y se llevarán a cabo en escuelas, universidades y comunidades de Puerto Rico y presentarán información relevante y actualizada sobre protección al consumidor, ofreciendo una plataforma para educar, inspirar y generar conciencia sobre los derechos de los ciudadanos en sus interacciones comerciales.
 - g. Se está diseñando un programa de riesgos de consumo, lo cual será una herramienta que permitirá a los consumidores visualizar de manera clara las tendencias de problemas recurrentes en diversas industrias, según lo identificado por los inspectores del Departamento. Este mapa se basará en datos recopilados de inspecciones para resaltar sectores con altos índices de infracciones. Con esta iniciativa, DACO busca no solo informar a los consumidores sobre áreas de riesgo, sino también motivar a los comerciantes a mejorar continuamente sus servicios y elevar los estándares de calidad en los mercados locales.
 - h. En el marco de las acciones estratégicas de fortalecimiento institucional, se está desarrollando un proyecto orientado a formalizar un acuerdo de colaboración con el *Federal Bureau of Investigations* mediante un Memorando de Entendimiento. Esta iniciativa busca promover la cooperación y el intercambio de información entre las partes, con el objetivo de optimizar la capacidad de respuesta y la eficiencia en la gestión gubernamental. Asimismo, se contempla la posibilidad de integrar a otras agencias en esta colaboración, potenciando el alcance y la efectividad de los esfuerzos conjuntos en beneficio del servicio público y la seguridad de la ciudadanía.