

GOBIERNO DE PUERTO RICO

PONENCIA
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

El Departamento de Asuntos del Consumidor (en adelante, el “DACO” o el “Departamento”), creado mediante la Ley Núm. 5 del 23 de abril de 1973, fue establecido como respuesta a la creciente complejidad del mercado de bienes y servicios, las prácticas abusivas de ciertos comerciantes y la vulnerabilidad de los consumidores ante dichas prácticas. Además de su Ley Orgánica, el Departamento tiene a su cargo otras leyes que le facultan para implementar controles de precios y márgenes de ganancia en situaciones de emergencia, con el fin de proteger al consumidor frente a posibles aumentos especulativos en los productos de primera necesidad. Es por eso que DACO se enfoca en vindicar los derechos de los consumidores y frenar las tendencias inflacionarias, para que los consumidores puedan contar con un mercado justo y honesto, promovido a través de la educación y una fiscalización rigurosa.

Nuestras funciones abarcan desde la resolución de querellas, la regulación de precios en situaciones de emergencia, la educación del consumidor, al igual que el control de tendencias inflacionarias, hasta la representación del consumidor en diversos foros. DACO también facilita servicios en línea como la radicación de querellas, consultas, confidencias, y la búsqueda del estatus de casos y de infracciones a comerciantes. A través de un foro accesible y eficiente, la agencia investiga y resuelve los conflictos entre consumidores y comercios, asegurando el cumplimiento de sus resoluciones cuando necesario.

Es dato conocido que, desde el 2021, el Departamento ha experimentado varios cambios en su liderazgo, habiendo contado con el Lcdo. Edan Rivera Rodríguez, la Lcda. María F. Vélez León, el Lcdo. Hiram J. Torres Montalvo, y la Lcda. Lisoannette M. González Ruiz en el rol de Secretario. No obstante, y a partir del 19 de julio del 2024, yo, el Lcdo. Francisco M. González de la Matta, asumí el rol de Secretario Interino, rol que continúo desempeñando en la actualidad.

Cabe mencionar que, a pesar de los grandes desafíos que ha enfrentado el Departamento, tales como la reducción presupuestaria y las limitaciones de capital humano, agravados por el impacto de la pandemia, el DACO ha logrado cumplir con su política pública. Para alcanzar las metas propuestas, se desarrollaron y planificaron diversas iniciativas, con el objetivo de contar con un foro adjudicativo eficiente y ágil, iniciativas que se han seguido desarrollando. 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.

Una de las principales metas, 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. Para lograrlo, se emitieron varias órdenes administrativas, como la Orden Administrativa 2021-006 y su actualización por la Orden Administrativa 2023-002, que establecieron nuevas métricas para la resolución de querellas y otros procesos internos del foro adjudicativo. También se identificaron problemas internos que representaban trabas en la atención y resolución de querellas, implementando mecanismos para resolverlos, tales como la promulgación de cartas circulares variadas y gestiones para agilizar los servicios de internet en la agencia. Además, se presentó una propuesta para fondos federales por la emergencia del COVID, logrando la aprobación de los fondos *Coronavirus State Fiscal Recovery Fund* (“CSFRF” por sus siglas en inglés), que

permitieron la contratación de 10 abogados transitorios. Finalmente, se implementaron evaluaciones mensuales de resoluciones y peticiones para hacer cumplir la orden (también conocidas como las “PHCO”) en cada Oficina Regional, con el fin de verificar el cumplimiento de las métricas establecidas y llevar las estadísticas de progreso mediante informes presentados por los directores regionales.

Para 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 querrelas, se incentivó la resolución de controversias a través de mecanismos alternativos a la adjudicación. Estos métodos permitieron una gestión más eficiente de los conflictos, beneficiando tanto a los consumidores como al DACO, 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 navideñas, ha demostrado ser efectivo y beneficioso no solo para el consumidor, sino también para el comercio. Para implementar este modelo de resolución de controversias, se trabajó en la atención pronta de las dudas más comunes de los consumidores, corrigiendo deficiencias identificadas en los mecanismos de atención al público y aplicando mejoras estratégicas que permitieron optimizar la interacción con los ciudadanos. Esto fortaleció la confianza del consumidor y aceleró los procesos para ofrecer un servicio más efectivo y orientado a resultados.

Con el fin de promover una atención más rápida y efectiva al consumidor, se establecieron mecanismos de rotación para la atención de consultas a través del Sistema Integrado de Asuntos del Consumidor (conocido como el “SIAC”), en el que también se manejan las consultas en línea. Se agilizó la atención a través de las cuentas oficiales del DACO en redes sociales y se le otorgó gran importancia a la educación de la ciudadanía sobre el 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 DACO. Complementariamente, se implementaron mecanismos para asegurar una presencia activa en los medios de comunicación tradicionales, como radio, prensa y televisión, para informar y orientar a los ciudadanos sobre sus derechos y los servicios y recursos disponibles en el Departamento. Esta presencia también se amplió a redes sociales, enfocándose en consultas y problemas frecuentes identificados en los distintos mecanismos de atención al público.

El DACO ha cumplido con diversas obligaciones legales mediante la implementación de disposiciones establecidas en legislaciones específicas. Por ejemplo, en virtud de la Ley de Transparencia en el Precio de Medicamentos (Ley Núm. 7-2019), el DACO está obligado a publicar y actualizar mensualmente el precio al detal de los 300 medicamentos recetados más utilizados, con información certificada por un Comité Interagencial. Este proyecto fue desarrollado por la Oficina de Tecnología Informática de la agencia. Además, la Ley Orgánica del DACO establece que se deben revisar cada cinco años los precios del café, tomando en cuenta los aumentos propuestos y los resultados de estudios económicos realizados por un Comité Evaluador. Asimismo, con la Ley 129-2020, conocida como la Nueva Ley de Condominios de Puerto Rico, el DACO promulgó el Reglamento sobre Licencia, Permiso y Registro de Agentes Administradores de Condominios (Reglamento 9263 de 2021) y el Reglamento de Condominios

(Reglamento 9386 de 2022), asumiendo un papel activo en la educación sobre la propiedad horizontal en Puerto Rico.

Además, con la Ley Núm. 16-2021, que prohíbe el uso de neveras de poliestireno, el DACO promulgó el Reglamento 9322 de 2021, orientando a los comerciantes sobre las disposiciones de la ley. Igualmente, la Ley Núm. 51 de 2022, que prohíbe el expendio y uso de plásticos de un solo uso, impuso al DACO, junto con el Departamento de Recursos Naturales y Ambientales, la obligación de hacer cumplir esta política pública, por lo que se creó el Reglamento Conjunto del 2024 para prohibir el uso de plásticos desechables en Puerto Rico. Finalmente, la Ley Orgánica del DACO también contempla la protección de la familia puertorriqueña en la venta de libros de texto; para ello, el Departamento promulgó el Reglamento 9576 de 2024, una actualización del reglamento anterior, que define las obligaciones de escuelas y librerías en estos procesos.

Aunado a lo anterior, la División de Litigios del DACO implementó medidas de alto impacto para fortalecer la protección al consumidor. Estas medidas incluyeron el establecimiento de métricas para los abogados de litigio, quienes radican con agilidad las PHCO en el foro judicial correspondiente. Además, desde junio de 2021 hasta octubre de 2022, el DACO publicó listas mensuales de 'comercios incumplidores', compuestas por aquellos querellados que la División.

Durante la temporada de huracanes, el DACO implementó estrategias de protección para garantizar la seguridad y el bienestar de los consumidores, anticipándose a posibles problemas. Como parte de estos esfuerzos, se desplegó un monitoreo riguroso de precios y abastos de productos de primera necesidad, así como una actualización de los precios de la canasta básica de preparación para la temporada. Además, el equipo de inspección de DACO realizó visitas a establecimientos de venta y mantenimiento de generadores eléctricos, para asegurar que estos cumplieran con las normas establecidas.

Un aspecto esencial han sido los operativos recurrentes de la División de Pesas y Medidas, preventivos y reactivos, que, entre sus objetivos, uno de los más importantes ha sido, y será, descartar la posibilidad de contaminación de combustible en las estaciones de servicio debido a lluvias intensas e inundaciones. También se llevó a cabo una fiscalización en los condominios regidos por la Ley de Propiedad Horizontal, exigiendo el cumplimiento de los planes de emergencia que deben ser comunicados a las comunidades de titulares. Paralelamente, se realizaron campañas de orientación a la ciudadanía para que adoptaran medidas adecuadas de preparación ante los huracanes. DACO también diseñó una Orden de Emergencia que permite activar un plan de trabajo para asegurar la presencia de inspectores en las calles en caso de fenómenos atmosféricos inminentes. Finalmente, se llevaron a cabo operativos en toda la isla, incluyendo las islas municipio de Vieques y Culebra, con la participación de todos los inspectores de fiscalización y de la División de Pesas y Medidas, a fin de verificar el cumplimiento de todas las disposiciones normativas aplicables. Este último se llevó a cabo cubriendo ambas islas municipio en un mismo día, hito que no se había realizado antes.

DACO también ha fortalecido su compromiso con la seguridad y la educación del consumidor mediante un acuerdo colaborativo con la Administración de Alimentos y Medicamentos de los Estados Unidos ("FDA" por sus siglas en inglés). Como resultado, se implementó un operativo conjunto que ha tenido un impacto significativo en la orientación tanto de comerciantes como de consumidores en temas regulados por la FDA.

Las comunidades organizadas bajo el Régimen de Propiedad Horizontal también han sido foco de atención. DACO, consciente de la necesidad de orientación que enfrentan los titulares de estas propiedades, ha promovido iniciativas de asesoría dentro de los condominios para reforzar el entendimiento de sus derechos y deberes, con un énfasis en las Juntas de Directores. A su vez, esta labor educativa, en consonancia con la Ley Orgánica de la agencia, continúa consolidando una política de orientación que ayuda a clarificar procesos y ofrece seguridad jurídica a los titulares.

Durante la época navideña, DACO ha seguido con su práctica de colaboración con el comercio local para promover la preparación y el cumplimiento normativo antes de la temporada de ventas. Este esfuerzo incluye reuniones con los comerciantes para identificar productos potencialmente populares y asegurar que los "shoppers" publicados cumplan con la normativa. Además, se realiza un taller de preparación para la temporada en el cual participan inspectores, directores y empleados involucrados en la fiscalización y atención de las situaciones que puedan suceder, con especial énfasis en la dinámica del Viernes Negro, una de las fechas más activas del año para la agencia.

Bajo la dirección del exsecretario designado Lcdo. Hiram J. Torres Montalvo, se creó también la Oficina de Asuntos de Energía Renovable ("OAER"), en respuesta a los problemas recurrentes con contratos de servicios e instalación de sistemas de placas solares. Esta oficina ha implementado la Certificación Única de Cumplimiento, la cual asegura que las empresas que ofrecen servicios de instalación de energía solar cumplen con todos los requisitos legales. Gracias a esta iniciativa, los consumidores beneficiarios de ayudas del Departamento de la Vivienda ahora pueden verificar la idoneidad de las compañías con las que contratan servicios, lo cual ha resultado en una notable reducción de querrelas y quejas ante DACO.

A través de la Orden Administrativa 2023-01, DACO estableció la Oficina de Cumplimiento y Enlace Comercial, cuyo propósito es educar a las pequeñas y medianas empresas (en adelante, las "PYMES") sobre las leyes y regulaciones vigentes, cumpliendo así con su deber ministerial. DACO se ha destacado por su fiscalización en la defensa de los derechos de los consumidores, y bajo esta administración se implementó una política de orientación para fortalecer el cumplimiento de las PYMES. Esta iniciativa, centrada en una colaboración estrecha entre el sector comercial y gubernamental, busca reducir las infracciones por desconocimiento y fomentar una relación de confianza entre DACO y el comercio.

En meses recientes, y como parte de la campaña educativa "DACOnsejo," he promovido un esfuerzo de difusión mensual de material educativo, acompañado de campañas de sensibilización pública sobre derechos de los consumidores y prevención de infracciones comunes, al igual que el resto de las funciones que tiene el Departamento. Estas acciones, desarrolladas en diversos foros, seminarios y eventos comunitarios, tienen como propósito empoderar a los consumidores y ofrecer orientación directa sobre sus derechos y deberes. Este esfuerzo educativo no solo beneficia a los consumidores, sino que también ayuda a los comerciantes a mantenerse informados sobre los requisitos normativos aplicables a sus industrias, promoviendo un entorno de consumo más seguro y transparente.

Finalmente, bajo la iniciativa denominada "DACOraje", y en virtud de la Orden Administrativa 2011-006, se reactivó en septiembre de 2024 la Oficina Anti-Discrimen Comercial. Esta oficina, creada para proteger a los consumidores en Puerto Rico contra prácticas comerciales

EGDLW

discriminatorias de empresas presentes en la isla, ha iniciado investigaciones sobre grandes compañías, entre ellas Apple, TikTok, Yeti, Microsoft, Samsung, Sony, H&M, Nike, Paypal y Mastercard, entre otras. La Oficina Anti-Discrimen se dedica a garantizar que los consumidores puertorriqueños tengan acceso a productos, envíos, precios y promociones de manera equitativa y sin discriminación. Esta reactivación enfatiza la importancia de la igualdad en las transacciones comerciales y busca educar tanto a consumidores como a empresas sobre los derechos que amparan a los consumidores en la isla.

Recientemente se ha concretado un acuerdo significativo entre el DACO y la Facultad de Derecho de la Universidad Interamericana de Puerto Rico, al igual que con la Pontificia Universidad Católica de Puerto Rico, el cual establece un programa integral de internados legales. Este programa ofrece a los estudiantes de derecho una valiosa oportunidad para adquirir experiencia práctica en el ámbito de la protección al consumidor, todo bajo la atenta supervisión y guía del Departamento. Los internos tendrán la posibilidad de participar activamente en los procesos legales y administrativos que rigen la agencia, contribuyendo así no solo a su propio desarrollo profesional, sino también al fortalecimiento de las capacidades operativas de DACO. Esta iniciativa busca, además, cultivar una relación sinérgica entre la academia y el sector público, garantizando que la formación jurídica de los futuros profesionales del derecho sea de alta calidad y de relevancia práctica.

La iniciativa "DACO Responde" ha sido diseñada con el objetivo primordial de fortalecer la relación entre el DACO y los consumidores mediante una comunicación directa y transparente. Para lograr este propósito, se han creado segmentos mensuales en los cuales se responderá de manera pública y abierta a las inquietudes de los consumidores. Este enfoque no solo se centra en abordar las preguntas de mayor relevancia para la comunidad, sino que también busca incrementar la confianza y la transparencia en la gestión de la agencia. Al facilitar un canal de comunicación accesible y efectivo, "DACO Responde" promueve una mayor participación ciudadana y refuerza el compromiso del DACO con la protección y el bienestar de los consumidores, estableciendo así un precedente en la rendición de cuentas y en la atención a las necesidades del pueblo.

Cabe destacar que también se manejó el tema de la infraestructura. Desde el inicio del 2021, se abordaron las condiciones de nuestra oficina regional en Ponce, afectada por los daños de los terremotos, lo que llevó a compartir temporalmente las instalaciones con la oficina de Caguas. Finalmente, se logró encontrar un espacio adecuado en Santa Isabel, lo que permitió reanudar las operaciones en la región sur. Asimismo, gracias a ajustes en el fondo especial, hemos actualizado la flota de vehículos, añadiendo tres nuevas unidades, y se adquirió también equipo informático y se realizaron mejoras en los sistemas de aire acondicionado en Mayagüez y el laboratorio de Pesas y Medidas. Además, se reforzaron los recursos con nuevo equipo de medición, incluyendo serafines y pesas.

En el plano administrativo, hemos optimizado la distribución de materiales de oficina a las distintas sedes regionales, garantizando su adecuado funcionamiento. A pesar de la necesidad de personal en varias áreas, cumplimos con todos los informes requeridos por organismos gubernamentales a nivel estatal y federal, además de asegurar la calidad en el servicio a los consumidores. Gracias a una administración prudente, hemos mantenido un presupuesto equilibrado, cumpliendo con las disposiciones de la Ley Orgánica de la Oficina de Gerencia y Presupuesto y la Ley 8-2017, controlando los gastos durante el periodo electoral para asegurar la integridad de los recursos públicos.

La Oficina de Tecnología de Información ha sido un pilar fundamental en el cumplimiento de la política pública del Departamento, no solo recibiendo las reclamaciones y querellas de los consumidores, sino también perfeccionando la seguridad de los datos que maneja. Como parte de este compromiso, DACO se ha beneficiado de las iniciativas de ciberseguridad promovidas por la Oficina de Innovación y Servicios de Tecnología de Puerto Rico (“PRITS”, por sus siglas en inglés) para todas las agencias gubernamentales. Entre los proyectos implementados exitosamente se encuentran *Sentinel*, una herramienta avanzada de seguimiento y detección de amenazas en los registros de la organización; *CrowdStrike*; IAM-OKTA; *DataCenter Consolidation*; *PyraCloud*; *Hardening*; y la actualización de los controladores de dominio a *Windows Server 2022* en cuatro servidores, lo cual ha reforzado la seguridad. Adicionalmente, se encuentra en proceso la implementación de *TENABLE*.

La infraestructura de comunicación ha sido modernizada, aumentando la velocidad de conexión en las cinco oficinas regionales a 100 MB y en la Oficina Central a 1 GB, lo cual optimiza el flujo de trabajo y, consecuentemente, beneficia a los consumidores. La seguridad cibernética se ha fortalecido con la actualización de la infraestructura mediante dos equipos de comunicación *FORTIGATE*, y se ha sustituido el *switch* principal CISCO 5460 en el *DataCenter* del Centro Gubernamental Minillas, migrando a fibra óptica, lo cual incrementa la eficiencia en los procesos internos del Departamento.

En cuanto a los equipos de trabajo, se han adquirido nuevas computadoras, no solo para mejorar la funcionalidad de los procesos, sino también para reforzar los aspectos de ciberseguridad en cumplimiento con las normativas establecidas por PRITS y el Gobierno de Puerto Rico. Además, se ha implementado un plan de orientación para todo el personal sobre la importancia de la seguridad en el uso de los equipos tecnológicos. Entre otros avances, DACO está en proceso de migración de su página web hacia la plataforma de PRITS, lo que permitirá un acceso más seguro y estable para los usuarios. También se ha iniciado el proceso de adquisición de cinco *switches* CISCO para mejorar la infraestructura del cuadro telefónico, lo cual redundará en un servicio más eficiente y accesible para los consumidores.

Cada mes, las Oficinas Regionales del DACO reciben a más de 2,000 ciudadanos en busca de protección y orientación sobre sus derechos, gestionando un promedio de 500 querellas mensuales tanto de forma presencial como a través de la plataforma digital SIAC. Este volumen de casos ha crecido notablemente, triplicándose en 2023 en comparación con 2020, lo cual subraya una demanda en aumento por los servicios de la agencia. Sin embargo, este incremento ocurre en un contexto de retos importantes, incluyendo la reducción progresiva de personal y la obsolescencia de los sistemas tecnológicos, lo que ha extendido los tiempos de resolución hasta dos años en algunos casos, en contraposición al objetivo de 180 días establecido por la Ley de Procedimiento Administrativo Uniforme.

El proceso de atención comienza con una consulta inicial, a la que, de ser necesario, sigue la radicación de una querella, clasificada por tipo de reclamación. Luego, el caso pasa al área de inspección para una investigación exhaustiva que permite elaborar un informe detallado y, de ser posible, lograr una mediación entre las partes. En casos donde no se alcanza un acuerdo, las querellas son atendidas en vistas administrativas, cuyo desenlace puede llevarse al tribunal en caso de incumplimiento. A pesar de los desafíos, DACO se encuentra implementando medidas

estratégicas para modernizar su capacidad operativa y reducir significativamente los tiempos de respuesta, reafirmando su compromiso con un servicio más ágil y efectivo.

Además de gestionar querellas, las Oficinas Regionales orientan a los ciudadanos sobre sus derechos y deberes comerciales, inspeccionan comercios para verificar precios y calidad de productos, y realizan operativos en sectores clave, como combustibles y productos de primera necesidad. A través de campañas educativas, charlas y operativos de fiscalización en fechas de alto consumo, DACO promueve la transparencia y el cumplimiento normativo en beneficio de consumidores y comerciantes, reforzando así la equidad en el mercado puertorriqueño.

Las sumas totales por categoría revelan un panorama claro de las actividades y beneficios económicos generados durante los pasados años. En cuanto a las visitas preventivas, se registraron un total de 41,342, junto con 77 avisos de orientación emitidos y 2,695 avisos de infracción. Además, se contabilizaron 890 casos cerrados por pago, y el recaudo por multa alcanzó la cifra de 1,085,318.50. Por otro lado, el total de resoluciones emitidas asciende a 29,030, lo que refleja un esfuerzo significativo en la gestión de casos. En términos de beneficio económico, la cifra total se eleva a 15,584,968.12, lo que subraya el impacto positivo de estas acciones en la economía.

Adicionalmente, tenemos la División de Pesas y Medidas, creada bajo la Ley Núm. 145 de 27 de junio de 1968, que tiene como objetivo garantizar la precisión y equidad en las transacciones comerciales, industriales y agrícolas en Puerto Rico. Este organismo supervisa el cumplimiento de los dispositivos de pesaje y medición con los estándares estatales y federales, utilizando tanto el sistema estadounidense como el métrico decimal. Se prohíbe el uso de pesas y medidas incorrectas o alteradas, con sanciones que pueden incluir multas, confiscación de equipos, cierres temporales o permanentes y acciones legales. A lo largo del cuatrienio, la división ha implementado estrategias efectivas que han tenido un impacto económico significativo en DACO y en la comunidad en general.

Durante el periodo reportado, se registró un total de 2,136 servicios prestados por la División. Entre estos, se destacan 523 servicios relacionados con Pesadores Públicos Autorizados (“PPA”) y 138 con Mecánicos Registrados (“MR”). Además, se llevaron a cabo 2 registros de manufacturero o importador de cemento, 14 alquileres de pesas de 50 libras, 5 alquileres de medidas para líquidos y 1 alquiler de pesas de 1,000 libras. También se emitieron 45 copias de informes de calibración o pesaje, junto con 7 fiscalizaciones de inspección y comprobación de equipos, y 1,401 inspecciones y comprobaciones de equipos. En términos de impacto económico, los servicios generaron un total de \$373,563.16, desglosándose en \$26,000.00 por servicios de Pesadores Públicos Autorizados, \$6,670.00 por Mecánicos Registrados, \$1,000.00 por registros de manufacturero o importador de cemento, \$760.00 por alquileres de pesas de 50 libras, \$1,075.00 por alquileres de medidas para líquidos, \$120.00 por alquileres de pesas de 1,000 libras, \$430.00 por copias de informes de calibración o pesaje, \$969.46 por fiscalizaciones de inspección y comprobación de equipos, y \$336,538.70 por inspecciones y comprobaciones de equipos.

La obra no concluye con ello, pues se está desarrollando un programa de internados en colaboración con diversas instituciones educativas de Puerto Rico, incluyendo el Sistema de la Universidad de Puerto Rico, la Universidad del Sagrado Corazón y el Colegio Universitario de San Juan, entre otros. Este programa abarcará varias disciplinas, como Economía, Derecho, Administración Pública y Comunicaciones, con el objetivo de ofrecer a los estudiantes experiencias prácticas y enriquecedoras en el ámbito laboral dentro de DACO.

Además, próximamente se publicará una guía interpretativa del Reglamento de los Plásticos de Un Solo Uso, que busca clarificar sus disposiciones y beneficiar a la ciudadanía. Esta interpretación tiene como propósito asegurar que tanto consumidores como comerciantes comprendan sus obligaciones y derechos, facilitando el cumplimiento normativo y promoviendo prácticas sostenibles en el manejo de plásticos.

Por otro lado, se formalizará un Acuerdo de Colaboración con WIPR, al igual que otros medios de comunicación, que permitirá la difusión periódica de cápsulas informativas sobre los derechos de los consumidores. Esta iniciativa fortalecerá la capacidad de DACO para comunicar información clara y accesible, empoderando a los ciudadanos en sus interacciones comerciales y ayudándolos a conocer y hacer valer sus derechos de manera proactiva.

Asimismo, se trabaja en el desarrollo de un sistema de consultas en colaboración con PRITS, así como en la creación de un programa piloto destinado a la resolución eficiente de quejas y querrelas, el cual cuenta con un marco legal ya completado. Esta iniciativa ofrecerá a los consumidores una herramienta más ágil y efectiva para abordar sus quejas.

Por último, se lanzará una iniciativa educativa al estilo de las charlas “TED”, enfocada en empoderar a los consumidores a través de conferencias breves en escuelas, universidades y comunidades. Estas presentaciones abordarán temas clave de derechos del consumidor, proporcionando información relevante y actualizada sobre la protección al consumidor. Eso irá de la mano de un programa de riesgos de consumo que se diseñará y permitirá a los consumidores visualizar las tendencias de problemas recurrentes en diversas industrias, alentando a los comerciantes a mejorar sus servicios y elevar los estándares de calidad en el mercado local.

Es fundamental reafirmar que los objetivos que dieron origen al Departamento de Asuntos del Consumidor (DACO) hace más de 50 años siguen siendo relevantes. La defensa del consumidor es esencial para el bienestar del país. En la actualidad, nos enfrentamos a desafíos relacionados con prácticas engañosas y servicios deficientes por parte de algunos comerciantes. Estos retos pueden ser abordados a través de una colaboración activa, así como mediante la orientación y la fiscalización que ofrece el DACO. En este contexto de dificultades económicas y ajustes gubernamentales, es importante que los sectores comerciales, junto con la agencia, trabajen en conjunto para fortalecer los derechos de los consumidores. La dirección del DACO tiene un papel clave como voz confiable para promover la equidad y la transparencia, y al hacerlo, creamos un entorno más justo y colaborativo para todos.



Lcdo. Francisco M. González de la Matta
Secretario Interino
Departamento de Asuntos del Consumidor

