

**Ponencia Transición: Departamento de Asuntos del Consumidor**

En virtud del cambio de administración gubernamental que acontecerá a partir del 1 de enero de 2017, y la obligación legal de cada agencia administrativa de preparar los escritos requeridos para lograr un proceso de transición ordenado, presentamos un breve recuento de los asuntos de mayor importancia ocurridos en el Departamento de Asuntos del Consumidor, DACO, durante el periodo del 2013-2016. En la documentación adjunta se encontrarán detalles administrativos y programáticos de la agencia, sin embargo, a través de esta ponencia nos permitimos dirigir la atención del lector hacia puntos neurálgicos que no deben ser pasados por alto. El orden en el que atenderemos los temas se hará en armonía con el que se dispone en el Artículo 6 de la Ley 5 – 1973, Ley Orgánica del DACO; inflación, regulación de precios, procedimientos cuasi adjudicativos y cuasi legislativos, fiscalización, educación y asuntos administrativos.

Durante los pasados cuatro años Puerto Rico ha experimentado las tasas inflacionarias más bajas en, al menos, las últimas cuatro décadas. La tasa de inflación mide el cambio anual en los precios según cuantificados por el Índice de Precios al Consumidor, IPC. El IPC revela que para el 2012 la inflación se colocó en 2.6%, pero bajó dramáticamente en los años 2013 y 2014, colocándose en 0.9%, hasta llegar en el 2015 a -0.3%, (los números que se tienen hasta el momento del 2016 revelan que la inflación seguirá bajísima, manteniendo por cientos negativos). En el 2015 el poder adquisitivo del dólar aumentó en Puerto Rico por primera vez en una década, según el mismo IPC. De manera paralela, los precios de la gasolina han mostrado una clara tendencia a la baja en los últimos cuatro años. Con precisión, en el 2012 el precio promedio del litro de la gasolina se colocó en 0.93 centavos, en el 2013 fue de 0.91 centavos, en el 2014, 0.89 centavos, el 2015, 0.66 centavos y lo que va del 2016 se sitúa en 0.57 centavos, siendo este último el precio promedio menor de la década. En el diésel el precio promedio se ha reducido un 31%, el del gas licuado comercial se redujo en 45%, a nivel del consumidor se redujo en un 25%, en la energía eléctrica la reducción también ha sido de un 25%. En definitiva, los números que surgen de los instrumentos económicos disponibles para medir las fluctuaciones de precios demuestran una clara y consistente inclinación a favor del consumidor durante el pasado cuatrienio.

La intervención a favor del consumidor en el control de los precios de artículos de primera necesidad ha sido determinada. Así, se han emitido un total de 12 Órdenes de Congelación de Precios, por causa de; tormentas, Chikunguya, Zika, Influenza, Sequía, Apagón, que al ser implementadas mediante las inspecciones de nuestro personal, han tenido el efecto de evitar alzas especulativas en precios por causa de las emergencias. Además, se emitieron las Órdenes 2014-03 y 2015-13, mediante las cuales se impuso un tope de ganancia máxima a la venta del diésel y el gas licuado por los mayoristas. En el caso del diésel, la Orden ha tenido el efecto de mantener el precio promedio del diésel por debajo del de la gasolina, en prevención de que aumentos en los costos de acarreo actúen como resorte para la inflación, (según discutido en el párrafo anterior, la inflación está en mínimos históricos). Además, finalmente se tomaron medidas concretas para regular el sector del gas licuado, inicialmente con la Orden 2014-08, que exige a los mayoristas la presentación de información detallada de sus negocios, y la posterior Orden 2016-05, que requiere el cumplimiento de una rotulación precisa para la venta del gas a nivel del consumidor.

Además, impulsamos legislación que prohibiera que los comercios impusieran cargos adicionales a los consumidores que utilizaran como medio de pago las tarjetas de débito o crédito. Tan reciente como el pasado 30 de septiembre, el Tribunal de Apelaciones, TA, falló a favor del DACO al interpretar que la Ley 152 – 2013, según enmendada, tuvo el efecto de prohibir los llamados *descuentos* para consumidoresque pagaran en efectivo. Durante el término que el TA se tomó para dilucidar la controversia entre las partes, el DACO emitió la Orden 2015 – 11 para exigirle a las gasolineras que exhibieran el precio a pagar con las tarjetas de débito o crédito en la parte más altas de los letreros que apuntan hacia la carretera, de manera que el consumidor supiera con certeza el precio por litro de la gasolinera escogida. En definitiva, nuestra acción decidida ha tenido como consecuencia que sean muchísimos menos los detallistas que utilizan el *doble precio* como mecanismo de venta en sus gasolineras. Cónsono con ello, también hemos luchado en todos los frentes para eliminar la práctica de algunos profesionales y comercios de exigir como único medio de pago el dinero en efectivo. A tenor, nos encontramos a punto de presentar ante el Departamento de Estado el Reglamento que instrumentaliza las disposiciones de la Ley 42 – 2015, según enmendada, que se aprobó con ese propósito.

En cuanto a control de precios es fundamental mencionar la revisión de los precios del café que se efectuó mediante la Orden 1 del 15 de julio de 2015. La Ley Orgánica del DACO le exige a la agencia revisar los precios del café en sus distintas etapas de producción cada cinco años. A pesar de ello, pasaron diez años sin que la agencia hubiese asumido su obligación ministerial, provocando que nuestros caficultores tuvieran que continuar vendiendo el producto de su trabajo a precios injustamente bajos. Emprendimos la ardua labor que una revisión de precios comporta, y determinamos autorizar lo siguiente: un alza en el precio al café para caficultores y beneficiadores; liberar el control de precios en góndola, permitiendo la libre competencia; mantener el precio del café importado sin variaciones, con el propósito de no encarecer el precio del café en góndola. Como resultado, los márgenes de ganancia de los caficultores han superado el 30%, el de los beneficiadores el 10% y el precio promedio del café en góndola se ha mantenido o reducido para los consumidores, experimentando el País un resurgir en la industria cafetalera. También fue revisada la lista de medicamentos de marca con recetas bajo el control de precios del DACO, evitando con ello mayores aumentos que los reflejados en el mercado, (aunque este asunto merece otra mirada para expandir el número de medicinas controladas y los márgenes de ganancia permitidos).

Por otra parte, es tarea esencialísima del DACO proveer un foro administrativo donde se diluciden las controversias que los consumidores – querellantes presentan contra comercios o contratistas independientes que hayan transgredido sus derechos y las multas que la propia agencia emite. Para ello, DACO cuenta con seis regiones, situadas en los municipios de San Juan, Bayamón, Caguas, Ponce, Arecibo y Mayagüez, con personal que realiza: consultas de los consumidores; facilita la presentación de querellas; efectúa procedimientos de mediación de conflictos; realiza inspecciones periciales en las áreas de construcción y vehículos de motor; emite multas por infracciones a leyes y reglamentos protectores del consumidor; celebra vistas adjudicativas determinando los derechos de las partes y la concesión de remedios.

Desde el 2013 hasta el momento de esta ponencia se han recibido un total de 25,589 querellas, resolviéndose más de 30,000. Es principio cardinal del trámite cuasi-judicial administrativo resolver las controversias en el menor tiempo posible, sin violentar los derechos constitucionales de las partes. A esos efectos es preciso mencionar la firma de la Orden 2013 – 01 que requiere que los jueces administrativos citen una cantidad mínima de 30 casos por mes y resuelvan en sus méritos al menos 25. En el esfuerzo de lograr agilizar el proceso decisorio, se ha conferido mayor vitalidad a la mediación de conflictos de intereses mediante la firma de la Orden 2014 – 11, que implementa su utilización en todas las regiones, en la mayor cantidad de controversias posibles. Es justo matizar que las Oficinas del DACO en la Torre Norte de Minillas, y la Región de San Juan, estuvieron clausuradas por más de un año por orden de la *Enviromental Protection Agency*, teniendo que ejercer funciones, sin expedientes, en otro edificio. Ello tuvo como consecuencia que el retraso de casos sin atender en la Región de San Juan se contara en los miles. Por dar un ejemplo, aún a junio del 2015 quedaban 3,154 casos activos que requerían acción, sin embargo concentramos todos nuestros esfuerzos en la normalización de esta Región y hoy sólo quedan 516 casos activos, a septiembre de 2016. Además, logramos instalar la Oficina del Secretario y la Región de San Juan en unas nuevas y cómodas facilidades en los pisos 7 y 8 de la Torre Norte de Minillas, con alto número de salas para la celebración de vistas adjudicativas y mediación.

En el trámite de querellas y multas la utilización del programa de computadoras supuso una lucha constante para los empleados, por cuanto acusaba gran lentitud y respondía a tiempos en los que el DACO contaba con un número sustancial de empleados para su manejo óptimo. En respuesta, se instaló un moderno programa de computadoras que agiliza todos los procesos de multas y querellas, reconociendo el limitado número de empleados disponibles para asumir estas tareas. Además, el nuevo programa permite que los consumidores puedan saber con precisión el estatus de sus querellas en tiempo real, también provee información sobre los comercios contra los cuales se han presentado multas y querellas, y el Secretario tiene a su alcance las estadísticas sobre las ejecutorias de la agencia en todo momento.

En el ámbito de la fiscalización de los reglamentos que garantizan derechos a los consumidores, se han impactado, por mencionar algunos; la industria de la venta de automóviles, estacionamientos públicos, mecánicos automotrices y técnicos de refrigeración, más de 300 comercios inspeccionados en búsqueda de marihuana sintética, examinado el uso adecuado de las bolsas de hielo en lugares de expendio, la rotulación y peso correcto de las tanques de gas, el cumplimiento de los restaurantes y cafeterías con la Ley 256 – 2015 que les obligue a ofrecer agua por refresco, además de todas las visitas por causa de las órdenes de congelación de precios expedidas. Merece la pena aludir al operativo Tómate en Serio la Compra con el DACO, con el que inspeccionamos un total de 61 supermercados ubicados en los cuatro puntos cardinales del País, significando un empuje determinante para que mejoraran el cumplimiento con nuestros reglamentos. Se aprobaron múltiples reglamentos que sumaron derechos a los consumidores, entre los cuales destaca la revisión del Reglamento de Prácticas y Anuncios Engañosos, atemperándolo a las necesidades actuales del consumidor.

En la División de Pesas y Medidas se experimentó un aumento de 59% en la cantidad de comercios visitados, comparado con los años 2013-2014, (fechas de las que disponemos información certera). De igual forma, se incrementó en 47% la cantidad de equipos inspeccionados, comparados con el término 2013-2014. Realizamos un total de 34 operativos en conjunto con la Policía de Puerto Rico y otras agencias, además de lograr la revisión 5 reglamentos. Finalmente, por primera vez en décadas, la División de Pesas y Medidas llevó a cabo dos conversatorios abiertos, en los que participaron comerciantes de la industria del combustible y/o las básculas, para orientación sobre regulaciones, actualización de reglamentaciones e instrucciones, discusión de asuntos técnicos e intercambio de ideas para mejorar los servicios.

A los esfuerzos por lograr mayor efectividad en la fiscalización y el proceso de vistas adjudicativas, hemos sumado un agresivo programa de educación de los consumidores, bajo el entendido de que evita en muchos casos la intervención del DACO en situaciones evitables. Por ello, hemos mantenido espacios regulares en la televisión, (Noticentro 4 al Amanecer y Día a Día), además de muchísimas apariciones en otros programas de T.V. y radio en ánimos de desvelar los derechos del consumidor. A ello se añade el trabajo de las educadoras, que han impactado más de 30mil personas en escuelas, centros comerciales y demás lugares donde concurre público consumidor. Publicamos cuatro folletos informativos, (sobre los derechos del consumidor durante el Viernes Negro, la compra muebles y autos, y el cambio de bolsas de plásticos a reusables), que conceden las herramientas básicas que permiten al consumidor reconocer y defender sus derechos. Activamos nuestra presencia en todas las redes sociales más reconocidas, siendo la de *DACO a tu favor* en el Facebook la de mayor utilidad para el trámite de las quejas ciudadanas y dirección de los inspectores a lugares donde actuar. Además, inauguramos una página electrónica con un formato sencillo, pero con información amplia de importancia para el consumidor, comercio y contratista independiente, y contratamos los servicios del sistema 311, con el cual se atendieron un promedio de 39 mil llamadas anuales.

No podemos dejar de mencionar que durante este cuatrienio el DACO organizó y celebró tres elecciones por separado para elegir a los representantes del interés del consumidor a las Juntas de Gobierno de la Autoridad de Energía Eléctrica y la Autoridad de Acueductos y Alcantarillados, sin mácula de vicios en el proceso.

Cabe mencionar que todo lo anterior se ha llevado a cabo a pesar de contar con un presupuesto del Fondo General en constante declive, con una plantilla de empleados muy baja, en condiciones que no permitieron compensar monetariamente a muchos que bien lo merecían, pero siempre cerrando los años fiscales de manera balanceada. Se cumplió a cabalidad con los requerimientos de la Ley 66 – 2014, Ley de Especial de Sostenibilidad Fiscal y Operacional, concluyendo con apenas cinco empleados de confianza y ahorros significativos en la partida de contratación externa. Hemos utilizado el Fondo Especial como complemento al Fondo General, teniendo como guía que los servicios esenciales a los consumidores no se afectaran. Hubo avances significativos en la aprobación de reglamentación interna necesaria, de la cual destacamos los siguientes: Reglamento para la Administración de los Empleados de Carrera y de Confianza; Manejo de Situaciones de Emergencia; Protocolo de Prevención de Suicidios; Proceso Administrativo para la Imposición de Medidas Disciplinarias; Reglamento para el Manejo de Situaciones de Violencia Doméstica. Vale destacar la paz laboral que se ha disfrutado en el DACO durante los pasados cuatro años, mucho de ella atribuible a la respetuosa comunicación mantenida con los representantes de la unión, Servidores Públicos Unidos, y la clara identificación de los empleados con la finalidad de la agencia.

Por último, no podemos dejar de aseverar que los propósitos que justificaron la creación del Departamento de Asuntos del Consumidor, DACO, hace ya más de 40 años, no han variado. La importancia que tiene la defensa del consumidor para el País mantiene su vigencia. Seguimos hoy enfrentando prácticas engañosas de ciertos comercios, además de servicios deficientes por contratistas independientes, que en la mayoría de las ocasiones sólo pueden ser detenidas por la actuación fiscalizadora y adjudicativa que realiza el DACO. En medio de un clima de dificultades económicas y ajustes en el gobierno, es previsible que sectores comerciales que siempre han combatido la expansión de los derechos los consumidores, encuentren ocasión propicia para tratar de erosionar los poderes o hasta eliminar al DACO. Ante ello, resulta urgente que quien dirija la agencia reconozca que el DACO es la única voz con fuerza de ley para defender eficazmente las causas justas de los consumidores, y si claudica en esta convicción, nos expondrá a todos al arbitrio de las prácticas atropellantes de algunos sectores comerciales.

Nery E. Adames Soto