



INTERPRETACIÓN DEL SECRETARIO 2013-02

RE: REGLAMENTO DE PRÁCTICAS Y ANUNCIOS ENGANOSOS

I. RESUMEN PROCESAL:

Se solicita al Secretario del Departamento de Asuntos del Consumidor, una interpretación oficial de varias reglas del Reglamento de Prácticas y Anuncios Engañosos, Reglamento Núm. 7932. Específicamente, sobre la Reglas 5 (M), 13 (B) (3), 14 (E), 23 (A) y 27.

II. NORMAS JURÍDICAS PERTINENTES

- A. A tenor con lo dispuesto en el Artículo 6(b) de la Ley Orgánica del Departamento de Asuntos del Consumidor, Ley Núm. 5 de 23 de abril de 1973, según enmendada, el Secretario está facultado para “[a]ttender consultas y ofrecer asesoramiento técnico y, además, prestar ayuda legal a los consumidores en casos meritorios”¹.
- B. Por otro lado, el Artículo 6(j) de la Ley Núm. 5, supra, faculta al Secretario para “reglamentar y fiscalizar los anuncios y las prácticas engañosas en el comercio, incluyendo la facultad de fiscalizar los reclamos sobre la calidad y demás cualidades de los productos y servicios, realizados a través de los distintos medios de comunicación, así como requerir de los anunciantes evidencia de la veracidad de los reclamos realizados”².
- C. El Reglamento de Prácticas y Anuncios Engañosos, Núm. 7932, fue aprobado el 15 de octubre de 2010 (en adelante, “Reglamento”).
- D. La Regla 2 establece que el Reglamento tiene el “propósito de proteger a los consumidores de las prácticas y anuncios engañosos que creen o tiendan a crear una apariencia falsa o engañosa sobre bienes o servicios ofrecidos por el comercio.” Prohíbe, a su vez, “las prácticas y anuncios engañosos con el objetivo de establecer un clima de confianza y respeto entre comerciantes y consumidores.”
- E. En lo pertinente, la Regla 5 (M) del Reglamento, define la *demanda razonablemente anticipada*, como “aquella proyección futura en el inventario de determinado artículo, utilizando como base las cantidades registradas en los libros del negocio, en cuanto a ese artículo, durante el año anterior.

¹ 3 L.P.R.A. sec 341e (b).

² 3 L.P.R.A. sec 341e (j).

Entiéndase, de la misma naturaleza, características y precio, según han sido vendidos, en un periodo igual o similar al que se pretende volver a ofrecer al consumidor”.

F. Regla 7 (C) del Reglamento establece que el Secretario podrá emitir interpretaciones oficiales de hechos, actos o situaciones que a la luz de este reglamento constituyen prácticas o anuncios engañosos. Estas interpretaciones serán escritas y formaran parte de las interpretaciones oficiales relativas a este Reglamento.

G. La Regla 27 del Reglamento, establece la obligación a todo comerciante de mantener, por un término mínimo de un (1) año, los expedientes que demuestren la veracidad de los anuncios, divulgaciones, expresiones, representaciones o reclamos y las transacciones representativas de las ventas especiales llevadas a cabo. La información deberá demostrar cuantas cantidades estaban disponibles por tienda en la venta especial y cuantas fueron vendidas.

H. La Regla 13 (B) del Reglamento, dispone que sólo se podrá limitar las cantidades de los bienes anunciados en especial cuando se cumpla con los siguientes requisitos:

(1)...

(2)...

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

Continúa indicando que si el inventario limitado se agota antes del tiempo mínimo garantizado y divulgado por el comerciante, éste vendrá obligado a ofrecer un artículo sustituto o vale (“rain check”) para tal producto en especial. Si el producto se agota una vez transcurrido el mínimo de tiempo garantizado por el comerciante, el comerciante no vendrá obligado a sustituir el producto en especial agotado ni a ofrecer vale o (“rain check”) para su obtención futura.

I. La Regla 14 (E) del Reglamento, establece que cumplir con lo exigido por esta regla, exime al comerciante de multa por la falta de disponibilidad de los bienes anunciados en especial.

J. Por su parte, la Regla 23 (A) del Reglamento, sobre correcciones nos dice que todo comerciante que descubra un error en un anuncio suyo antes de publicarlo deberá corregirlo inmediatamente.

III. PRINCIPIOS DE HERMENÉUTICA Y DOCTRINAS APLICABLES:

- A. El principio cardinal que regula las consecuencias legales de la reglamentación es que tiene fuerza y efecto de ley. Demetrio Fernández Quiñones, Derecho Administrativo y Ley de Procedimiento Administrativo Uniforme, 2da. Ed., Ed. Forum, pág. 124.
- B. Las reglas de interpretación de estatutos son extensivas y aplicables a la interpretación de reglamentos. Po. Sec. Just. Núm. 23 de 1986.
- C. Las agencias encargadas de la administración de un estatuto tienen la responsabilidad de su interpretación primaria y discreción para hacerlo en la forma que mejor armonice con los propósitos de la ley Op. Sec. Justicia Número 37 de 1988.
- D. La Ley debe interpretarse tomando en consideración los fines que persigue y en forma tal que la interpretación se ajuste al fundamento racional o fin esencial de la ley y a la política pública que la inspira. Debe evitarse una interpretación que ocasione grandes inconveniencias o inequidad prefiriéndose otra que sea más razonable y justa, en forma que propicie el sentido y significado razonable deducible de su contenido. *A.R.P.E. v. Ozores Pérez, 116 D.P.R. 816 (1986).*

IV. ANÁLISIS Y CONCLUSIONES:

A. Reglas 5(M) y 27:

La Regla 5(M), define lo que constituye para efectos de este Reglamento, la "demanda razonablemente anticipada". Este concepto es el criterio a utilizar para determinar si un comerciante cumplió con las disposiciones de la Regla 13, sobre disponibilidad de artículos anunciados como parte de una venta en especial. Según la Regla, el establecimiento comercial, debe tener un inventario suficiente para satisfacer la demanda razonablemente anticipada, utilizando como base las cantidades registradas en los libros del negocio, durante la venta similar del año anterior.

Es nuestra interpretación oficial que cuando el negocio o establecimiento determina la demanda razonablemente anticipada no sólo tiene que considerar las ventas realizadas ese día, sino que tiene que añadir las ventas que se generaron por vales o "rain checks", expedidos ese día, así como los artículos sustitutos adquiridos en lugar del artículo anunciado cuando el consumidor así lo exige. De otra forma se estaría induciendo al mismo error; ya que el vale se expide porque la tienda no tenía disponible el bien anunciado. Por lo tanto, las cantidades registradas en los libros del negocio, debe ser la suma de las ventas de ese día del artículo en especial (incluyendo los sustitutos) y las ventas posteriores de ese

artículo, generadas por un vale o “rain check”, cuando el consumidor prefirió esta última opción.

Cabe destacar en este punto el contenido de la Regla 27 del Reglamento, sobre los expedientes que debe mantener el comerciante:

Todo comerciante deberá mantener, por un término mínimo de un (1) año, los expedientes que demuestren la veracidad de los anuncios, divulgaciones, expresiones, representaciones o reclamos y las transacciones representativas de las ventas especiales llevadas a cabo. La información deberá demostrar cuantas cantidades estaban disponibles por tienda en la venta especial y cuantas fueron vendidas.

Según nuestra interpretación, el término “cuantas fueron vendidas” incluye las que se vendieron posteriormente conforme a los vales o “rain checks” emitidos, así como los artículos ofrecidos como sustitutos. Es por ello que debe mantenerse en los expedientes copia de toda la documentación que acredite estas instancias.

Otra duda que nos han consultado es qué sucede cuando el establecimiento es nuevo y no tiene un récord de ventas del año anterior. Es nuestra interpretación oficial, que si el establecimiento es nuevo, pero forma parte de una cadena de tiendas que comparten el mismo nombre, dicha tienda nueva deberá utilizar como criterio las ventas de la tienda más próxima en distancia geográfica para determinar la demanda razonablemente anticipada para ese producto. Por otro lado, si la tienda no forma parte de una cadena de tiendas, deberá preparar una proyección de las ventas que estima generar por cada producto anunciado en especial. Igual proyección realizará cuando se trata de un artículo nuevo en el mercado para el cual no hay un registro histórico de ventas del año anterior. En ese caso tomará como base para establecer la proyección, artículos similares.

B. Regla 13 (B) (3)

Para discutir la Regla 13 (B) (3), tenemos que tomar en consideración el propósito de la Regla 13, en su totalidad. Éste lo que persigue es asegurar que el consumidor que llegue a la tienda movido por un producto anunciado en el especial, consiga lo que busca cuando llegue a la tienda. No importa el día que vaya a la tienda, siempre que esté dentro de los días o del tiempo anunciado para el especial, tenga la seguridad de que el producto va a estar disponible. Para ello se utiliza el criterio de la demanda razonablemente anticipada discutido anteriormente.

Como excepción a esa regla general, el inciso (B), la cual permite que se limiten las cantidades del producto en especial, siempre que se cumplan con tres requisitos: se indique la cantidad de artículos disponibles, se utilice una frase que advierta al consumidor que la venta será mientras dure la mercancía o hasta que

se agote; y se exprese el mínimo de tiempo, dentro del término del especial, que la tienda garantiza que ese inventario limitado estará disponible. Sobre éste último requisito, se nos ha solicitado que nos expresemos.

Es nuestra interpretación oficial, que el tiempo mínimo que requiere la Regla 13 (B) (3), no será menor de una hora. Cuando la tienda utilice filas fuera de la misma para controlar la entrada de los consumidores, se entenderá que todos los consumidores que estén formados en fila durante esa hora serán acreedores de obtener el artículo en especial. o, en su defecto, que se apliquen las disposiciones de la Regla 14.

Consideramos importante aclarar, para tener una mayor comprensión del alcance de la Regla 13, tanto para el inciso A como el B, qué significa tener disponible para la venta "en la tienda o almacén" los bienes anunciados en especial. Es nuestra interpretación oficial que se refiere a que el comerciante tiene disponible el bien en el mismo establecimiento donde hace negocios. Ahora bien, cuando se incluye almacén, es nuestra interpretación que se refiere al almacén dentro de la misma tienda. En caso de que el almacén esté en otro lugar, se entenderá que el artículo está disponible si se le puede entregar al consumidor antes de culminar ese día de venta.

Nuestra interpretación responde al siguiente razonamiento. La Regla 13 (B), a partir de la enmienda que sufrió el Reglamento en el 2009, aplica a las ventas que antes se consideraban para artículos de temporada, incluyendo la Venta del Madrugador. Esto no era así bajo el Reglamento en su versión del 2008, donde estaban expresamente excluidas. Es decir, ahora, a partir de la enmienda del 2009 y el Reglamento actual del 2010, el comerciante puede aplicar la Regla 13 (B) a estas fechas tan particulares. Para garantizar que los intereses del consumidor no queden desprotegidos en estas fechas, es que interpretamos que tener disponible el artículo en el almacén significa que esté disponible al momento del consumidor solicitarlo, o, a más tardar, antes del cierre del comercio ese día. De otra forma, ¿qué sentido tiene para el consumidor que vaya a comprar un artículo anunciado en una venta de la víspera del Día de Reyes en Mayagüez, que el comerciante le indique que sí está disponible pero que está en un almacén en San Juan y no lo puede entregar hasta el día 7? En este punto reiteramos el principio establecido en el Artículo 6(A): "[e]l comerciante debe estar en posición de sostener y probar todos los reclamos y ofertas que se proponga hacer, antes de publicarlos y manifestarlos". Asimismo, el Artículo 7(20) establece que será una práctica y anuncio engañoso "[l]a omisión del comerciante de entregar o prestar un diligentemente el bien o servicio según anunciado u ofrecido."

C. Regla 14 (E)

Respecto a la Regla 14 (E), sobre los vales o "rain checks", también se nos ha consultado sobre su alcance, cuando la tienda indica no tener un producto sustituto para ofrecer al consumidor. El análisis para esta pregunta hay que hacerlo en armonía con la Regla 14 (A), la cual nos dice que cuando no se encuentre disponible el bien anunciado en especial, sin limitar lo expresado en la Regla 13 (B), el comerciante **vendrá obligado** a ofrecer un artículo sustituto. Basándonos en este precepto, queda claro que el consumidor es quien elige entre la aceptación de dicho producto sustituto o un vale.

Es nuestra interpretación oficial, que si el comerciante no ofrece un producto sustituto cuando se agota el bien anunciado, no importa si está bajo el supuesto de la Regla 13 (A) o de la Regla 13 (B) cuando se agota dentro del tiempo garantizado; el comerciante no estará protegido por la Regla 14 (E) y procederá la imposición de un aviso de infracción.

D. Regla 23 (A)

Por su parte, la Regla 23 (A), nos dice que el comerciante tiene un deber de corregir los errores de sus anuncios, tan pronto como se percate.

Es nuestra interpretación oficial que un error bajo esta regla se refiere a faltas ortográficas, gramaticales, equivocaciones respecto al precio regular o especial, o sobre especificaciones del producto, incluyendo la cantidad disponible (ejemplo lee "600" cuando debió leer "60"). No constituirá un error subsanable bajo esta Regla, la no disponibilidad del bien anunciado, sin importar si la no disponibilidad ocurre porque no llegaron o no entregaron a tiempo los bienes anunciados. Aceptar esta práctica sería un subterfugio que permitiría incumplir con la Regla 7(3), que prohíbe anunciar un bien o servicio como carnada para atraer al consumidor o con las Reglas 6(A) y 7(20), antes citadas.

En San Juan, Puerto Rico, a 4 de noviembre de 2013.


Nery E. Adames Soto
Secretario