

(P. del S. 73)

## LEY

Para adicionar los Artículos 10-A y 10-B a la Ley Núm. 5 de 23 de abril de 1973, según enmendada, conocida como "Ley Orgánica del Departamento de Asuntos del Consumidor" a fin de disponer que las querellas radicadas por los consumidores se adjudiquen dentro de un plazo de ciento veinte (120) días laborables a partir de la radicación de la querella y desde el 1 de julio de 1986.

### EXPOSICION DE MOTIVOS

De antaño las oficinas públicas para la defensa del consumidor no eran necesarias o no eran tan necesarias como ahora. Antes el ama de casa o su delegada compraba en la carnicería del pueblo la carne fresca del animal sacrificado en la madrugada de ese día. Compraba los productos agrícolas en la plaza del mercado luego de verlos, tocarlos y olerlos y hasta el hermético huevo de gallina era sometido a pruebas de su frescura. El jefe de familia compraba las sencillas y conocidas herramientas de operación manual, luego de examinarlas cuidadosamente en la ferretería; los muebles eran también de fácil examen. La compra del caballo se prestaba más al juego dudoso, pero era más fácil y menos técnico su examen que el del automóvil de hoy.

El consumidor de hoy día compra productos alimenticios enlatados, generalmente, luego de haber sido sometido a una campaña masiva de anuncios; compra complicados aparatos que sabe disfrutar, pero cuyo funcionamiento y arreglo no entiende, tales como las innumerables máquinas llamadas enseres del hogar, los televisores, los automóviles y máquinas de video.

La experiencia demostró que el artefacto que al principio fue un beneficioso invento de un genio creador, al pasar a otras etapas de la actividad económica, se prestó para el engaño frecuente del consumidor. Esa experiencia hizo necesaria la creación de oficinas públicas cuyo propósito es la defensa del consumidor lego frente al productor técnico de aparatos mecánicos y eléctricos y de sus agentes publicitarios y vendedores. La Ley Núm. 5 de 23 de abril de 1973, contiene un ejemplo de las mencionadas oficinas públicas.

Entendemos que la intención legislativa al aprobarse la Ley Núm. 5 según se deriva de su texto, fue proveer un procedimiento

uniforme para todas las querellas sobre las cuales el Departamento tiene jurisdicción.

Como muy bien establece la Ley creadora del Departamento de Asuntos del Consumidor en su exposición de motivos:

“Puerto Rico ha entrado de lleno en la sociedad del consumo; donde el interés del consumidor se identifica con el interés público. Sin embargo, a pesar de la posición de importancia que ocupa el consumidor, frecuentemente se ignoran sus problemas o pasan inadvertidos o las soluciones y remedios son tardíos.”

La Ley Núm. 5 persigue claramente, el propósito de amparar a los consumidores contra remedios tardíos, mas sin dejar de brindarles a los querellados todas las garantías del debido proceso de ley. Como se sabe esta agencia administrativa fue creada para entender en esta clase de controversias de carácter técnico, y que generalmente envuelven cuantías limitadas para que dichas agencias puedan funcionar sin el rigorismo procesal que generalmente ha caracterizado a los tribunales tradicionales.

El objetivo era y es establecer un sistema de adjudicación justo, práctico y flexible, menos costoso que la litigación usual y menos complicado.

Los remedios tardíos y los procedimientos complicados derrotarían todo el propósito de las leyes y de las oficinas creadas para la defensa del consumidor. Este, frente a las grandes empresas manufactureras y vendedoras, generalmente de organización internacional, resulta un ente económico y sociológicamente muy débil y por eso necesita el apoyo de las mencionadas oficinas y de un procedimiento lo más sencillo y económico posible. El consumidor que va a reclamar contra el vendedor que le vende una máquina de lavar, un televisor, o un automóvil defectuoso no puede estar obligado a esperar a que se dilucide la larga cadena de responsabilidades que termina en el vendedor local y que posiblemente se remonta a varios pleitos a miles de millas de distancia y a meses de o a años de término, hasta llegar al manufacturero original o al suplidor de la materia prima.

El proceso administrativo, según se deriva del lenguaje de la Ley Núm. 5, tiene el objetivo de que se le responda inmediatamente al consumidor. Es por ello imperativo y necesario establecer específicamente en dicha ley un término dentro del cual la agencia resuelva las querellas radicadas por los consumidores a partir de la aprobación de esta medida.

La inclusión de este plazo en la Ley Núm. 5, además, de ayudar a implementar y vindicar los derechos del consumidor, propósito principal de la ley, ayudaría a silenciar muchas quejas, tanto de los abogados que representan a los consumidores ante dicho foro administrativo como del sector consumidor mismo. Esto es así, ya que es su contención la de que una vez presentan su prueba ante el oficial examinador, el cual la mayor parte de las veces comparece con una grabadora donde recoge la prueba que desfiló ante él, luego pasan días, meses y hasta años en saberse del status o adjudicación final de las querellas. Lo cual no está en armonía con la política estatutaria de la Ley Núm. 5 que establece como propósito y objetivo vindicar e implementar los derechos del consumidor en una forma agresiva y firme, ventilar y adjudicar las querellas traídas por los consumidores, fiscalizar el cumplimiento de las leyes cuyo objetivo es proteger, educar y ponerle al consumidor representación adecuada en la defensa de todos sus derechos.

*Decrétase por la Asamblea Legislativa de Puerto Rico:*

Artículo 1.—Se adicionan los Artículos 10-A y 10-B a la Ley Núm. 5 de 23 de abril de 1973, según enmendada, para que lean como sigue:

“Artículo 10-A—

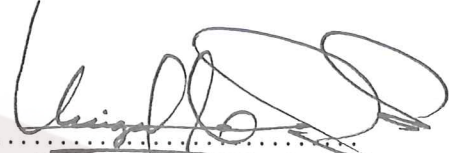
El Secretario deberá resolver las quejas y querellas presentadas por los consumidores de bienes y servicios adquiridos o recibidos del sector privado de la economía, y conceder los remedios pertinentes conforme a derecho, a través de la estructura de adjudicación administrativa, dentro de un plazo de ciento veinte (120) días laborables a partir de la radicación de la querella, siempre que no exista causa justificada. A partir del 1 de julio de 1986 el plazo de ciento veinte (120) días laborables se aplicará a las querellas relativas a bienes inmuebles. En todo otro caso el plazo será de ciento veinte (120) días naturales.”

“Artículo 10-B—Remedio en caso de demora injustificada.

En caso de que el Secretario del Departamento de Asuntos del Consumidor o su designado, demorare más del plazo fijado por esta Ley, el querellante podrá recurrir a la Sala del Tribunal Superior correspondiente a la Oficina donde se haya radicado la querella y solicitar a este foro que expida una orden de mostrar causa sobre la justificación de la demora. El

Tribunal podrá a su discreción, fijar un plazo para que el Departamento de Asuntos del Consumidor resuelva.”

Artículo 2.—Esta Ley comenzará a regir a partir del 1ro. de julio de 1985.

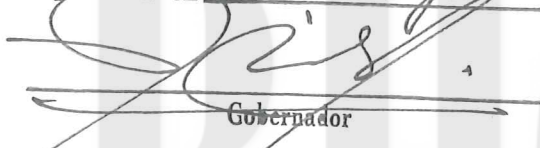


.....  
Presidente del Senado



.....  
Presidente de la Cámara

Aprobada en 31 de mayo de 1985



.....  
Gobernador