



Gobierno de Puerto Rico  
Departamento de Asuntos del Consumidor

ORDEN ADMINISTRATIVA NÚM. 2011-006

EL SECRETARIO DEL **DEPARTAMENTO DE ASUNTOS DEL CONSUMIDOR**,  
AL AMPARO DE LA LEY NUMERO 5 DEL 23 DE ABRIL DE 1973, SEGÚN  
ENMENDADA, CONOCIDA COMO LA “LEY ORGANICA DEL DEPARTAMENTO  
DE ASUNTOS DEL CONSUMIDOR”, EXPIDE LA SIGUIENTE ORDEN:

SECCIÓN 1ra: Toda empresa con presencia en Puerto Rico que ofrezca bienes, productos y servicios al consumidor por medio de la Internet, venta directa, catálogo o cualquier otra modalidad, deberá ofrecer al consumidor en Puerto Rico las mismas condiciones o condiciones similares de acceso, venta, productos, bienes, servicio, garantías y entrega que se ofrecen a los ciudadanos dentro de los Estados Unidos continentales.

SECCIÓN 2da: Se considerará discriminatoria cualquier diferencia significativa en acceso, venta, productos, bienes, servicios, garantías y entrega que no tenga justificación real basada en los costos de envío, impuestos, arbitrios, requisitos impuestos por el gobierno federal o estatal o limitaciones basadas en licencias, contratos, permisos, patentes, derechos de autor o cualquier otro aspecto que esté directa o indirectamente fuera del control del negocio. La empresa que limite el acceso, venta, producto, bien, servicio, garantía y entrega deberá presentar prueba de que dicha limitación está justificada. Además de

las prácticas discriminatorias antes mencionadas, por mucho tiempo el consumidor en Puerto Rico ha pagado precios mayores a las que pagan por los mismos artículos los residentes de Estados Unidos continentales; algunas compañías se niegan a enviar productos a Puerto Rico y otras no ofrecen a los consumidores en la isla los beneficios que se ofrecen en los 50 Estados como por ejemplo los programas de recompensas a clientes, tarjetas de regalos, acceso a páginas web, cupones de descuentos y sorteos, entre otros.

Estas prácticas discriminatorias datan de mucho tiempo pero lo cierto es que con los avances tecnológicos y la facilidad de acceso a través del internet a estas tiendas y fabricantes, son muchas más las personas que desean realizar compras a estas tiendas y en muchas ocasiones desean aprovechar los precios ofrecidos en los Estados Unidos continentales. El tratamiento discriminatorio a los consumidores en Puerto Rico no va conforme a la realidad constitucional que refleja nuestra relación con Estados Unidos y atenta contra el derecho a la igual protección de las leyes.

Estas acciones constituyen discrimen contra los consumidores en Puerto Rico, pues no están siendo tratados como ciudadanos americanos residentes en un territorio de Estados Unidos. Este discrimen es un burdo esfuerzo de desafiar la Constitución de ambas jurisdicciones para el lucro indebido de las empresas. Estas prácticas discriminatorias causan daños y perjuicios al consumidor y no se pueden tolerar.

SECCIÓN 3ra: El Departamento de Asuntos del Consumidor, en adelante (“DACO”), tiene como propósito primordial vindicar e implantar los derechos del consumidor. Además, como parte de la Rama Ejecutiva del Gobierno de Puerto Rico, es la agencia facultada en ley para proteger los derechos de los consumidores en Puerto Rico ante abusos y discrímenes de compañías que les ofrecen bienes y servicios. Este

Secretario está llamado establecer una política pública que repudie este tipo de acciones discriminatorias, y a actuar en beneficio del consumidor en Puerto Rico y de las compañías que hacen negocios en nuestra jurisdicción.

SECCIÓN 4ta: Por medio de esta orden el Departamento de Asuntos del Consumidor repudia las prácticas comerciales discriminatorias contra los consumidores en Puerto Rico, según definidas en esta orden y declara que las mismas van en contra de la política pública aquí establecida y de los derechos constitucionales de los puertorriqueños.

SECCIÓN 5ta: Es por tal razón que consciente del deber que tiene el DACO de proteger los derechos de los consumidores puertorriqueños en contra de prácticas ilegales y discriminatorias e implementando la autoridad legal que le confiere la Ley Núm. 5 del 23 de abril de 1973 según enmendada, el Secretario de DACO crea una división de ahora en adelante denominado “Oficina Anti-Discrimen Comercial” (“OADC”) y en el idioma inglés “Office Against Discrimination in Commerce” (“OADC”).

SECCIÓN 6ta: La finalidad de la OADC es lograr que las compañías que llevan a cabo negocios en los Estados Unidos conozcan claramente la relación e integración comercial que existe entre los Estados Unidos y Puerto Rico. Además, la OADC habrá de crear consciencia de las prácticas ilegales y/o discriminatorias en el comercio de estas compañías hacia el consumidor residente en Puerto Rico. En tercer lugar, la OADC ayudará a educar al consumidor para que conozca las compañías y comercios que ofrecen envíos, mercancía, acceso y servicios a Puerto Rico en igual trato que a clientes que residen en los demás estados de manera que puedan optar por utilizar y auspiciar las mismas.

SECCIÓN 7ma: Se le otorga a la OADC la facultad de recibir e investigar querellas sometidas por los consumidores puertorriqueños, denunciando

prácticas discriminatorias en el comercio por parte de compañías situadas en los Estados Unidos.

SECCIÓN 8va: Los consumidores víctimas de discriminación comercial, podrán presentar en la Oficina Regional del DACO más cercana a su domicilio, una querrela, incluyendo información básica como nombre, dirección, teléfono, relación sucinta y clara de los hechos y remedio solicitado. Además, de ser posible deberán presentar copia de cualquier comunicación sostenida con la empresa a la cual se dirige el reclamo, copia de la política de envío de esa compañía y cualquier documento que evidencie el trato desigual al consumidor en la isla.

SECCIÓN 9na: Personal de la OADC podrá ponerse en contacto con la compañía querrellada y ofrecerle la orientación necesaria para que enmiende su política discriminatoria de manera que se vayan erradicando esas prácticas.

SECCIÓN 10ma: Según se establece en la Ley Orgánica del Departamento de Asuntos del Consumidor, el Secretario puede representar al público consumidor ante cualquier entidad privada u organismo público en cualquier asunto que afecte o pueda afectar los intereses del consumidor. Además, podrá comparecer por y en representación de los consumidores ante cualquier tribunal, junta o comisión, organismo administrativo, departamento, oficina o agencia del Estado Libre Asociado de Puerto Rico y/o del gobierno de los Estados Unidos en cualquier vista, procedimiento o asunto que afecte o pueda afectar los intereses del consumidor en general, de grupos de consumidores o de cualquier consumidor en particular.

SECCIÓN 11ma: Las violaciones a esta orden y de la ley que la autoriza; y toda violación a las leyes y reglamentos que administra el Departamento de Asuntos del Consumidor estarán sujetos a las sanciones administrativas y penalidades dispuestas en la ley Núm. 5 de 23 de

abril de 1973, según enmendada; con penalidades de hasta \$10,000.00 dólares por cada violación.

SECCIÓN 12ma: SEPARABILIDAD. Las disposiciones de esta Orden Administrativa son independientes y separadas unas de otras y si un tribunal con jurisdicción y competencia declarase inconstitucional, nula o invalida cualquier parte, sección, disposición u oración de esta Orden Administrativa, la determinación a tales efectos no afectará la validez de las disposiciones restantes, las cuales permanecerán en pleno vigor.

SECCIÓN 13ra: Esta Orden será efectiva inmediatamente y tendrá vigencia mientras sea necesario o hasta que el Departamento de Asuntos del Consumidor emita una nueva Orden.

SECCIÓN 14ta: Cualquier persona adversamente afectada por esta Orden podrá presentar ante la Oficina del Secretario, en el término de diez días desde emitida esta Orden, una solicitud de reconsideración especificando sus objeciones a cualquiera de sus disposiciones, acompañando toda la evidencia en apoyo de su posición.

En San Juan, Puerto Rico hoy 1 de septiembre de 2011.

Luis G. Rivera Marín  
Secretario