

Guía para sobrevivir la Venta del Madrugador



DACO

Departamento de Asuntos del Consumidor

A tu favor



#DACOatufavor
#ConoceTusDerechos

Guía oficial del Departamento de Asuntos del Consumidor

Todos los derechos reservados.

Primera edición: Noviembre, 2013. Revisado: Noviembre, 2014.

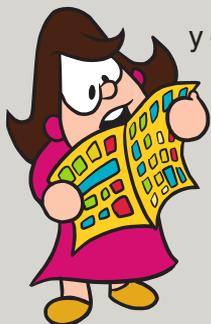


Lo primero que necesitas evaluar es si el artículo que aparece en el shopper o en la publicación, cae bajo la definición de **Venta Especial** del Reglamento Contra Prácticas y Anuncios Engañosos.

¿Qué es una Venta Especial?

Es cualquier acto de venta de bienes y servicios mediante un precio inferior al precio **regular**, el cual es objeto de divulgación y publicidad. Esta definición **excluye**: artículos a precio regular, artículos en liquidación y artículos anunciados a precio regular que no forman parte del inventario regular del comercio.

Artículos anunciados en el shopper como:
“**compra excepcional**” o “**compra increíble**”



y otros términos similares, **no** caen bajo la definición de **Venta Especial**. Este tipo de artículo no forma parte del inventario regular de la tienda y son anunciados con un solo precio.

¿Qué ocurre si un artículo en el shopper no es una **Venta Especial** conforme a la definición del Reglamento?

No tienes derecho a un **rain check** o a un artículo sustituto como lo tendrías, en ciertos casos, si es una **Venta Especial**.

Para orientación y consulta llame al:





- ¿Cuentas las horas para la **Venta del Madrugador**?
- ¿Compras el periódico solo para leer los shoppers?
- ¿Apenas finalizas la cena de **Acción de Gracias** corres a hacer la fila en los comercios?



Si es así, hemos preparado una **guía** para que sobrevivas la **Venta del Madrugador**. Aquí, encontrarás una explicación sencilla de las **Reglas 13 y 14 del Reglamento contra Prácticas y Anuncios Engañosos**. En estas páginas, clarificaremos tus dudas que muchas veces producen descontento a la hora de realizar las compras navideñas. También **ilustraremos** situaciones que surgen con mayor frecuencia por el desconocimiento de los derechos que te protegen como **consumidor**. Para ti **comerciante**, esta guía servirá como herramienta adecuada para conocer tus responsabilidades y que el evento fluya con el mínimo de contratiempos.

¿Qué puedo hacer cuando un artículo en especial no está disponible?

La **Regla 13** exige al comerciante tener disponible para la venta los bienes anunciados en especial, en cantidades suficientes para responder a la demanda razonablemente anticipada durante la duración de toda la venta especial anunciada.

Solo podrá limitar las cantidades de los bienes anunciados en especial cuando se cumplan cada uno de los siguientes requisitos:

- El anuncio del bien en especial indica clara y adecuadamente la cantidad disponible por tienda o almacén.



- Condiciona la fecha de terminación de la venta usando lenguaje tal como: **“hasta que se agoten existencias”** o **“mientras duren”**.
- Si a la vez indica una fecha de terminación, aclarará que entre tal fecha y el agotamiento de inventario, registrará lo que ocurra primero.
- Divulgue el mínimo de tiempo, dentro del tiempo de duración de su oferta en el que garantiza que tal inventario limitado estará disponible.
- El mínimo de tiempo garantizado lo expresará días u horas en proximidad al **artículo anunciado** o al **calce del anuncio**.

Ejemplo:

Artículo: **Tableta marca 'X'**

Precio regular: **\$400.00**

Disponibles **100 por tienda mientras duren**

Mínimo de tiempo garantizado: **Dos horas**



Venta especial:
\$200.00



Si el inventario limitado se agota **antes** del **tiempo mínimo garantizado** y divulgado, el comerciante vendrá obligado a ofrecer un **artículo sustituto** o un **rain check**.

Si el producto se agota una vez transcurrido el **mínimo de tiempo garantizado**, el comerciante **no vendrá obligado** a sustituir el producto en especial agotado **ni a ofrecer un rain check**.





Veamos varios ejemplos que ilustran la aplicación de esta regla:

Ejemplo 1:

Usted recibe el shopper e identifica que una reconocida cadena ofrece el siguiente especial: **“Venta del Madrugador, abrimos nuestras puertas de 12:00 de la medianoche hasta la 1:00 p. m. del día siguiente. Tableta marca “X”, con especificaciones 1, 2, 3 en especial de \$400.00 a \$200.00. Quince (15) disponibles mientras duren”**. Luego de hacer la fila durante cinco (5) horas y hacer el turno número 3, cuando abren la puerta del establecimiento a las 12:01 a. m., usted entra y a las 12:06 a. m. solicita el producto a un empleado. Este, le dice tranquilamente que se agotaron y le ofrecen a cambio una similar de \$550.00, para que usted **pague ese precio y no el del especial**.



¿Cumple el comercio con la Regla 13 (B)?

NO

¿Puede el consumidor presentar una querrela en contra del comercio o el inspector del DACO emitir un aviso de infracción en su contra?

SÍ

¿Qué puede hacer el consumidor?

Exigirle al comercio una de dos alternativas:

1. Un artículo sustituto
2. Un *rain check*



Variación Ejemplo 1:

Si en el ejemplo provisto **no se hubiera limitado la cantidad**, sino que se **anunciaba el artículo en especial** durante la venta (Regla 13 [A]), pero ya se había agotado cuando el consumidor lo solicitó.



¿Cumple el comercio con la Regla 13 A? **NO**

¿Qué puede hacer el consumidor?

Exigirle al comercio una de dos alternativas:

1. Un artículo sustituto
2. O un *rain check*

Segunda Variación Ejemplo 1:

Ahora bien, si en lugar de entrar a la hora dispuesta en el ejemplo, entra a las 3:00 a. m. y el empleado le indica que la tableta se agotó.

¿Cumple el comercio con la Regla 13? **NO**

¿Qué puede hacer el consumidor?

Exigirle al comercio una de dos alternativas:

1. Un artículo sustituto
2. O un *rain check*

Explicación de ambas variaciones:

Aunque el anuncio establece claramente la cantidad (15), y aclara que el producto estará disponible mientras duren, **no establece un mínimo de tiempo garantizado, en días u horas**. Además, la cantidad anunciada, con gran probabilidad, no garantiza que tal inventario estará disponible conforme a la demanda razonablemente anticipada, durante todo el **período de efectividad de la venta anunciada**.





Ante estos casos, ¿qué más puede hacer el consumidor?

Solicitar hablar con un gerente, explicarle la situación y solicitarle copia del **Reglamento contra Prácticas y Anuncios Engañosos** (que por **Ley** debe tener disponible). Si no le resuelve a su favor, debe acudir a los **funcionarios del DACO** presentes, en los lugares donde estén disponibles, y, de no haber, presentar una querrela en la **Agencia**. Durante la tramitación de la querrela, el comerciante tiene que demostrar que en la **Venta del Madrugador** del pasado año esa cantidad fue suficiente para satisfacer la demanda generada.

Ejemplo 2:

“Venta del Madrugador, abrimos nuestras puertas de 12:00 de la medianoche hasta la 1:00 p. m. del día siguiente. Tableta marca “X” con especificaciones 1, 2, 3, en especial de \$400.00 a \$200.00. Doscientas (200) disponibles mientras duren. Mínimo de tiempo garantizado: 2 horas”. Usted entra a la tienda a las **3:00 a. m.**, es decir, una hora después de las dos (2) horas del tiempo mínimo garantizado y la tableta no está disponible.

¿Cumple el comercio con la **Regla 13?**

SÍ

Explicación:

El anuncio indica el tiempo mínimo establecido y doscientas (200) tabletas parece ser una cantidad que, razonablemente, estará disponible conforme a la demanda anticipada.



Variación Ejemplo 2:

Ahora bien, si usted entrara a la **1:00 a. m.**, es decir, dentro de las dos (2) horas del tiempo mínimo garantizado y la tableta no estuviera disponible.

¿Qué puede hacer el consumidor?

Exigirle al comercio una de dos alternativas:

1. Un **artículo sustituto**
2. O un **rain check**



Si el consumidor escoge un producto sustituto, **¿qué tipo de sustituto puede escoger?** Veamos el ejemplo tres.

Ejemplo 3:

Al comercio no tener disponible la **tableta “X”**, usted escoge un **artículo sustituto** y el empleado le ofrece una **tableta marca “Y”**, especificaciones 1, 2, 3, cuyo precio regular es **\$400.00** como **producto sustituto**.

¿Cumple el comercio con la **Regla 14?** **SÍ**

Explicación de ambas variaciones:

Se trata de un artículo similar a la **tableta “X”** (tiene las mismas especificaciones), de igual calidad y su precio regular es igual al del **artículo anunciado en especial**.





Variación Ejemplo 3:

¿Y si el consumidor exige que en lugar de la tableta marca “Y”, sea una tableta marca “Z”, especificaciones 1,2,3,4,5,6, cuyo precio regular es \$700.00?

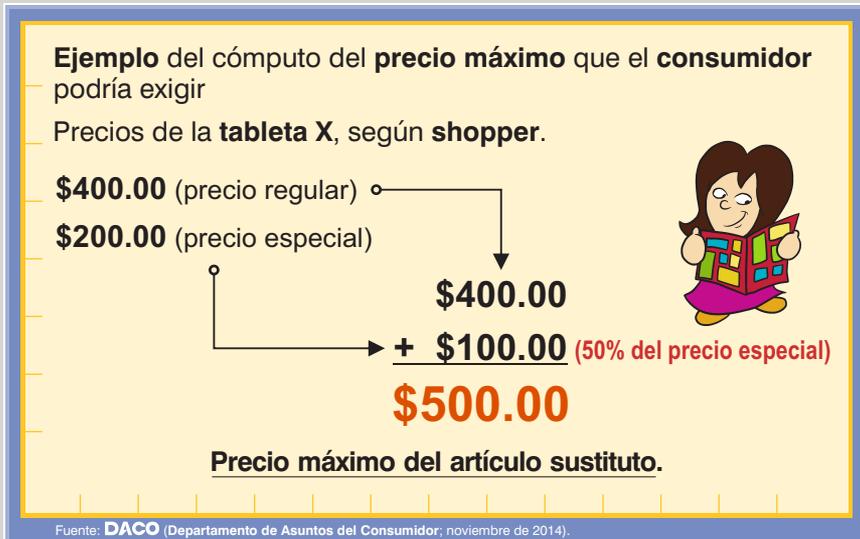
¿Puede exigir el consumidor la tableta “Z”?

NO

Explicación:

El Reglamento define como artículo sustituto “*aquel artículo similar, para el mismo uso o destino, de igual o superior calidad a un artículo anunciado en especial, y cuyo precio regular sea igual o superior; pero, no más del 50% del precio especial del artículo anunciado*”.

A continuación ilustramos este cómputo con el ejemplo provisto:



Ejemplo 4:

La tableta “X” en especial no está disponible. Usted desea un **rain check**, pero el **comerciante** le obliga a escoger un **artículo sustituto**.

¿Cumple el comercio con la Regla 14?

NO

Explicación de ambas variaciones:

La selección es del consumidor, si prefiere un **rain check**, el **comerciante** no puede obligarlo a aceptar un **artículo sustituto**, e igual a la inversa, el **consumidor** no tiene que aceptar un **rain check** en lugar de un **artículo sustituto** si eso es lo que desea.

Ahora bien, **es el comerciante el que escoge cual será el artículo** que ofrecerá como **sustituto**, aunque cumpliendo con lo que exige la **Regla 14**.

Si usted escoge un **rain check**, la información que debe tener este documento es la siguiente:

- Nombre, dirección y teléfono de la tienda
- El nombre del bien, descripción, modelo, número de serie, color, tamaño o cualquier información que lo pueda identificar sin problemas
- Precio regular y especial del producto.
- Nombre, dirección postal, teléfono y correo electrónico del consumidor
- Fecha de expedición
- Nombre y firma de la persona que lo expide



Además, en el **rain check** el comerciante tiene que advertir que:

- Se ha comprometido a conseguir el bien dentro de treinta (30) días a partir de la expedición del **rain check**
- Notificará al consumidor (correo electrónico u ordinario o por teléfono) cuando el bien esté disponible
- Lo conservará a disposición del consumidor por quince (15) días calendario a partir de la notificación
- Si transcurren treinta (30) días, el consumidor podrá optar entre un artículo sustituto o extender el vale por treinta (30) días adicionales; del consumidor optar por el **artículo sustituto**, el precio será igual al del **artículo anunciado** en especial.

En el caso de incumplir con la condiciones del **rain check**, el consumidor afectado puede presentar una querrela ante el **DACO**.

Otros puntos importantes de las **Reglas 13 y 14** que el consumidor debe conocer son:

- El **tiempo mínimo garantizado** por el comercio durante la **Venta del Madrugador**, no puede ser **menos de una hora**.
- La hora comienza a contar desde que abre el comercio. Si el **consumidor** está en una fila donde hay más personas que el mínimo de productos anunciados, el comercio tiene que ofrecerle a todos los que estén en la fila que soliciten el producto (incluyendo a los que entren dentro del **tiempo mínimo garantizado**, aunque no hayan hecho fila) el **artículo sustituto** o el **rain check**.
- No le pueden exigir el pago del artículo para obtener un **rain check**.



- El consumidor es el que decide si quiere un **artículo sustituto** o un **rain check**.
- Si el consumidor prefiere el **artículo sustituto**, el comerciante está obligado a brindárselo (recordando la fórmula que determina el precio máximo del **artículo sustituto** que está obligado a ofrecer el comercio).

En el caso que un consumidor sea víctima de algunas de las conductas en contra de las **Reglas 13 y 14** discutidas, o cualquiera otra de las del **Reglamento contra Prácticas y Anuncios Engañosos**, puede presentar una querrela ante el **DACO**. Le exhortamos a que, dependiendo de la situación particular que le aplique, conserve la siguiente información:

- Copia del shopper, hoja suelta, anuncio, promoción que contiene el artículo en especial
- Hora en la que entró en la tienda
- Nombre de la persona que lo atendió
- Copia del **rain check** (si se lo entregaron)
- Especificaciones del **artículo** que le quisieron brindar como **sustituto**, incluyendo **marca, modelo y precio**

Por último, presentamos algunos **consejos** que pueden ayudarles a lograr el éxito en sus compras durante esta fecha:

- Evalúe sus necesidades, haga un presupuesto y dele prioridad a lo que necesita. **¿En realidad necesita un cuarto televisor en su hogar?**

Guía para sobrevivir la Venta del Madrugador



- Investigue en la **Internet** el producto deseado. Tenga presente, particularmente, en el caso de los **productos electrónicos**, la **marca**, el **modelo** y las **especificaciones**. Probablemente, el **producto** que le ofrecen en especial, es tecnología obsoleta o que ha sido sustituida por otra más moderna y podrá conseguir el mismo precio de la **Venta del Madrugador** posteriormente.
- Estudie los shoppers y compare. Cuando vaya a realizar sus compras, llévelos consigo. Muchas tiendas honran los precios más bajos de otras; pero, tiene que llevar consigo el shopper que lo refleje.
- Verifique las **políticas de devolución** de la tienda antes de comprar.
- Ojo con las **garantías extendidas**, las llaman así; pero, en realidad, puede que le estén ofreciendo **contratos de servicio** conforme a la **Ley Núm. 392 del 8 de septiembre de 2000**. De hecho, la **Regla 22 (B)** del **Reglamento**, indica que constituirá una **práctica y anuncio engañoso** utilizar el término **garantía extendida** en un contrato de servicio cuando no se extienden los mismos términos y condiciones de la **garantía original**.

Para información detallada sobre la **Regla 22**, y para descargar esta **Guía para sobrevivir la Venta del Madrugador**, acceda:



Guía para sobrevivir la Venta del Madrugador



- No compre utilizando una **tarjeta de crédito** si no tiene el dinero para pagar el balance con el próximo pago. No tiene sentido comprar un artículo en especial si los intereses que va a pagar, por utilizar la **tarjeta**, terminarán haciéndolo más caro que si lo hubiese comprado a **precio original**.
- **No lleve menores de edad a este tipo de actividades**, no son horas, ni es el ambiente adecuado para ellos.
- Tenga presente que las disposiciones de la **Ley Núm. 51 de 4 julio de 2001**, según enmendada por la **Ley Núm. 59 de 20 de agosto de 2005**, sobre la obligación de crear un **sistema de fila expreso** para beneficiar a **personas con impedimentos, personas con sesenta (60) años o más y mujeres embarazadas**, aplica a las agencias, instrumentalidades, corporaciones públicas del **Estado Libre Asociado de Puerto Rico**, así como a los municipios y a las entidades privadas que reciban fondos públicos. Los negocios que usted visite durante la **venta** no necesariamente están obligados a hacerlo.
- Lo exhortamos a que **sea responsable con sus compras** y **ajuste sus hábitos de consumo** a sus necesidades reales.

Para más información búscanos: **DACO A TU FAVOR**



#ConoceTusDerechos #DACOatufavor



Guía para sobrevivir la Venta del Madrugador



Mensaje del Secretario



La **Venta del Madrugador** se ha convertido en una fecha popular entre los consumidores para hacer sus compras navideñas. Los comerciantes, a su vez, aprovechan para mover su inventario y darle el impulso a sus ventas de esta época festiva.

¿Por qué es beneficioso para consumidores y comerciantes conocer los derechos, y responsabilidades de unos, y otros?

El objetivo es establecer un clima de confianza y respeto entre comerciantes, y consumidores. Esa relación debe imperar en ambas direcciones.

Cuando **DACO** realiza inspecciones en las distintas tiendas para atender quejas del consumidor, elimina los obstáculos que dificultan la transacción comercial, que tratan del fraude a la buena fe. La eliminación del engaño, del defecto en mercancía o las garantías ofrecidas que verifica el **DACO**, le brinda confianza al consumidor y fortalece su relación con el comercio.

En el **DACO defendemos al consumidor** porque el **gobierno está para la gente**. Nuestros ciudadanos son parte del desarrollo económico y en la medida que exista esa apertura entre **gobierno, comercio y consumidor**, el país se beneficia.

Nery E. Adames Soto

DACO

A tu favor

Arecibo
540 Ave. Miramar, Suite 7
Arecibo, Puerto Rico 00612
t. (787) 878.2536

Bayamón
PO Box 1498,
Bayamón, Puerto Rico 00960
t. (787) 780.7001
(787) 780.5829

Caguas
PO Box 1031
Caguas, Puerto Rico 00726
t. (787) 743.2330
(787) 743.8403

Mayagüez
50 Calle Nenadich, Suite 307 W
Mayagüez, Puerto Rico 00680-3660
t. (787) 805.0791
(787) 832.3220

Ponce
2440 Blvd. Luis A. Ferré, Suite 104
Ponce, Puerto Rico 00717-2111
t. (787) 842.0318
(787) 843.6070

San Juan
PO Box 41059 Estación Minillas
San Juan, Puerto Rico 00940-1059
t. (787) 722.7555

www.daco.pr.gov



DACO 15

DACO A TU FAVOR

dacoatufavor

@dacoatufavor

DACO A TU FAVOR