

Memorando de Entendimiento entre el Departamento de Asuntos del Consumidor, la Asociación de Comercio al Detal de Puerto Rico (ACD) y la Cámara de Comercio de Puerto Rico (CCPR)

En San Juan, a 6 de noviembre de 2014.

REUNIDOS

De una parte la Asociación de Comercio al Detal de Puerto Rico (ACD), representada por su presidente, el señor Iván Báez y la Cámara de Comercio de Puerto Rico (CCPR), representada por su presidente, el ingeniero José M. Izquierdo Encarnación.

Y de la otra parte, el licenciado Nery E. Adames Soto (Secretario), en nombre y representación del Departamento de Asuntos del Consumidor (DACO).

Actuando todas las partes en virtud de sus respectivos cargos y reconociéndose mutuamente facultades suficientes para suscribir el presente documento,

EXPONEN

- I. La Venta del Madrugador (Venta), que históricamente se lleva a cabo cada año el día siguiente al Día de Acción de Gracias, genera gran expectativa y participación de los consumidores puertorriqueños.
- II. La gran asistencia de público, que en el caso de algunos comercios comienza a aglomerarse en filas desde temprano en la tarde del día anterior a la Venta, convierte este evento en uno que requiere preparación previa, tanto para los comercios como para el DACO.
- III. La preparación y divulgación de los shoppers; la seguridad, antes y durante la Venta; el manejo de multitudes; el manejo de personal para atender el evento; el manejo de inventario (antes, durante y después); y la comunicación con los consumidores, son algunos de los retos más importantes que enfrentan los comercios.

IV. La orientación de los consumidores, previo y durante la Venta; la distribución de sus recursos en el mayor número de comercios posible; el adiestramiento a su personal para asegurar la aplicación uniforme de las normas aplicables; la atención de las quejas que surjan durante el evento; y, el manejo de las querellas presentadas con posterioridad, representan, a su vez, los retos más importantes del DACO.

V. A raíz de la discusión del borrador del nuevo Reglamento contra Prácticas y Anuncios Engañosos, y la cercanía de su aprobación con la Venta del Madrugador, los representantes de la ACD y de la CCPR, se reunieron con el Secretario del DACO para discutir alternativas para manejar la Venta del Madrugador próximamente en noviembre.

VI. Como resultado de estas reuniones, así como de las reuniones individuales con varios de los comercios representados por estas entidades, las partes comparecientes acuerdan celebrar el presente documento de conformidad a las siguientes:

CLÁUSULAS

TRASFONDO Y PROPÓSITOS

PRIMERA- Las cláusulas aquí desglosadas representan el esfuerzo conjunto del comercio y del gobierno, y la buena fe de los comercios para promover la satisfacción de los consumidores que acudan a la Venta del Madrugador. Para lograr este cometido, las entidades que representan a los comercios, así como el DACO, se han reunido en varias ocasiones para discutir qué medidas pueden adoptarse que limiten los conflictos entre comercios y consumidores durante la Venta. Estas cláusulas son medidas que tanto la ACD como la CCPR se comprometen a divulgar a sus miembros como normas que recomiendan se adopten, donde apliquen, para este evento. Las mismas son el resultado de los compromisos que individualmente alcanzaron los comercios con el DACO. Esto, por supuesto, además de promover el cumplimiento con el Reglamento contra Prácticas y Anuncios Engañosos vigente, Reglamento Núm. 7932, aprobado el 15 de octubre de 2010 (Reglamento).

SEGUNDA- Estas medidas persiguen que la divulgación de los comercios antes de la Venta, así como la rotulación

Y organización del establecimiento durante la Venta, dejen claro en el consumidor cuáles deben ser sus expectativas antes de seleccionar el lugar donde realizará sus compras y durante el evento.

TERCERA- El objetivo fundamental es lograr la satisfacción de los consumidores durante la Venta y minimizar el número de querrelas que puedan presentar en el DACO posteriormente.

PUBLICACIÓN DE LOS SHOPPERS Y DISPONIBILIDAD DE PRODUCTOS

CUARTA- Los comercios tendrán disponible suficiente inventario para este evento. Los *shoppers* que contengan artículos a precio regular, compra excepcional o extraordinaria y artículos para los cuales el comercio no viene obligado a ofrecer "rain check" ni artículo sustituto, preferiblemente serán segregados o agrupados en el *shopper* de manera tal que sean fácilmente distinguibles. De coincidir en una misma página varias categorías de ventas, éstas se identificarán claramente en recuadros o emblemas que establezcan específicamente el tipo de venta a las que hacen referencia.

QUINTA- Los *shoppers* que anuncien productos bajo los términos "compra excepcional", "compra extraordinaria", o término similar por tratarse de mercancía que no forma parte del inventario regular del comercio, deberán: 1) Aclarar en un lugar prominente del *shopper*, no en las letras pequeñas, la naturaleza de estos productos y que el consumidor no tendrá derecho a *rain check* o artículo sustituto; 2) Incluirán la cantidad disponible de estos productos por tienda.

SEXTA- Los comercios tendrán inventario suficiente para satisfacer la demanda de los artículos que razonablemente anticipan generarán mayor demanda (*hot items*). Para dichos productos, en aquellos establecimientos donde tradicionalmente se forman largas filas de clientes antes de la apertura, darán contraseñas o boletos en la fila y notificarán a los consumidores cuando se agoten. Si se trata de *hot items* que caen fuera de la categoría de venta especial, debe quedar claro a los consumidores qué remedio, si alguno, proveerá el comercio a los consumidores que quedan en la fila. Los comercios activarán sus políticas de servicio al cliente, como por ejemplo proveer tarjetas de regalo, artículos sustitutos o descuentos en productos similares, para atender las quejas de los clientes de manera tal que se reduzca la



necesidad de intervención por parte del DACO. Si hay limitaciones de máximo de artículos por cliente, el shopper lo expresará claramente en el recuadro donde se anuncie el artículo en cuestión.

SÉPTIMA- En el caso de los productos en venta especial, el comercio cumplirá con los parámetros de la Regla 13(a) o la 13(b). Cuando opte por anunciar bajo la 13(b), limitando cantidades y garantizando disponibilidad por un término mínimo (nunca menor de 1 hora), podrá utilizar el mecanismo de las contraseñas o *tickets* en la fila (anunciando en la fila cuando se terminen los artículos) pero tendrá que dar el *rain check* o artículo sustituto durante el tiempo mínimo garantizado. Si hay limitaciones de máximo de artículos por cliente, el *shopper* lo debe expresar claramente.

OCTAVA- Los comercios identificarán de antemano los productos que van a otorgar como sustitutos (cumpliendo con la definición del Reglamento) en caso de que se agote el inventario disponible. De igual forma, facilitarán el proceso para expedir el *rain check* para aquellos productos en venta especial que anticipan tendrán mayor demanda. Los comercios promoverán entre sus asociados la meta de que cada consumidor que atiendan salga satisfecho, independientemente de la obligación del comercio bajo la reglamentación vigente.

NOVENA- Los comercios entregarán al DACO, con un mínimo de anticipación de tres días antes de la Venta, los *shoppers* finales del evento, para que la agencia pueda redondear su plan de trabajo y las visitas programadas para ese día. No debe entenderse que la entrega de los *shoppers* al DACO supone su evaluación y aprobación. Es responsabilidad de los comercios preparar los *shoppers* conforme a la Reglamentación vigente y a las representaciones que hicieron al DACO en las reuniones individuales. El DACO se compromete, por su parte, a salvaguardar la confidencialidad de los *shoppers* y a limitar el acceso a estos documentos. DACO no divulgará la información contenida en los mismos sin el consentimiento previo del comercio.

SEGURIDAD, MANEJO DE MULTITUDES Y OPERACIÓN DEL COMERCIO DURANTE LA VENTA

DÉCIMA- Los comercios, al planificar la Venta, establecerán protocolos de seguridad que contemplen las situaciones que pueden surgir en un evento de esta

naturaleza. Estos protocolos incluirán situaciones de emergencia que contemplan, entre otras cosas, exceso de público, actos violentos, fuegos y desastres inesperados, entre otros. Aunque está fuera de la jurisdicción y de la pericia del DACO establecer qué medidas de seguridad impondrán los comercios, el Departamento servirá de enlace entre estos y las agencias de seguridad, cuando así lo requieran los primeros. Cada comercio es responsable de cumplir con las reglamentaciones de estas agencias (Cuerpo de Bomberos, Departamento de Salud, entre otros).

UNDÉCIMA- Aquellos comercios que manejen filas de consumidores desde horas antes del evento deben tomar medidas tales y como: tener facilidades sanitarias disponibles; utilizar la señalización adecuada; mantener en el área empleados para brindar información sobre el movimiento de los productos, y, utilizar contraseñas, bandas o cualquier otro mecanismo de divulgación a los consumidores sobre los productos disponibles, entre otras.

DUODÉCIMA- Los comercios contarán con suficientes empleados el día del Evento para atender el volumen esperado de público. Los empleados y asociados estarán adiestrados en la aplicación de los reglamentos del DACO y enfocados en proveer un servicio de calidad al cliente. De igual forma, cada comercio establecerá una cadena de mando, que identificará la persona o personas que tomarán las decisiones claves en asuntos de seguridad, control de fila y reclamos de los consumidores.

DÉCIMOTERCERA- El DACO proveerá a los gerentes de los comercios el teléfono de un contacto para atender cualquier situación que surja en aquellos establecimientos donde no haya funcionarios de la agencia.

DIVULGACIÓN

DÉCIMOCUARTA- Suscrito este Memorando de Entendimiento, el Secretario utilizará sus apariciones públicas, en medios sociales o a través de la División de Educación, para orientar a los consumidores sobre qué esperar de la próxima Venta del Madrugador, cómo analizar los shoppers, y los derechos y responsabilidades con los que tienen que cumplir durante el evento. La CCPR y la ACD, a su vez, lo divulgarán y promoverán a su membresía, que hará lo propio con los consumidores.

LEYES Y REGLAMENTOS VIGENTES

DÉCIMOQUINTA- Nada de lo aquí dispuesto debe entenderse que exonera o libera a los comercios de cumplir con las leyes y reglamentos que aplican a esta Venta, ni al DACO de cumplir con su deber ministerial de fiscalizarlas.

Y para que así conste, y como prueba de conformidad, las partes firman el presente documento, en el lugar y fecha indicados en el encabezamiento.

Por la ACD:



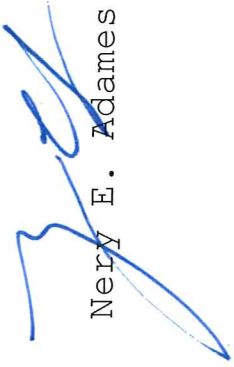
Iván Báez

Por la CCPR:



José M. Izquierdo Encarnación

Por el DACO:



Nery E. Adames Soto

