

CÁMARA DE REPRESENTANTES

P. de la C. 797

INFORME POSITIVO

8 de mayo de 2017

A LA CÁMARA DE REPRESENTANTES DE PUERTO RICO

La **Comisión de Asuntos del Consumidor, Banca y Seguros** de la Cámara de Representantes, previo estudio y consideración del **Proyecto de la Cámara 797**, tiene a bien recomendar a este Alto Cuerpo la aprobación de esta medida sin enmiendas.

ALCANCE DE LA MEDIDA

El P. de la C. 797 tiene el propósito de añadir un inciso (aa) al Artículo 6 de la Ley Núm. 5 del 23 de abril de 1973, según enmendada, conocida como Ley Orgánica del Departamento de Asuntos del Consumidor, a los fines de facultar al Secretario de Asuntos del Consumidor a crear e implantar un programa de mediación en todos los casos que se radiquen ante la agencia con el fin de agilizar los procedimientos y tener métodos alternos de solución de conflictos a las querellas radicadas en la agencia y para otros fines relacionados.

ANÁLISIS DE LA MEDIDA

Según la Exposición de Motivos, la mediación es un proceso voluntario en el que dos o más partes involucradas en un conflicto trabajan con un profesional imparcial, el mediador, para que dentro del mismo proceso se generen una serie de soluciones y logren un punto de convergencia para poner fin a un conflicto en particular. Es un proceso completamente voluntario donde no hay ganadores o perdedores, sino más bien, la solución que se alcance beneficia a ambas partes. Por su naturaleza, es un proceso más ágil y económico, que provee la posible solución del problema o conflicto sin tener que activar el mecanismo del litigio, ya sea en el tribunal o en una agencia con funciones cuasi judiciales.

Actualmente la Rama Judicial de Puerto Rico ha reconocido la importancia de la mediación como método alterno para la solución de conflictos, creando ocho Centros de Mediación de Conflictos en diversos puntos de la Isla. Esta apertura del sistema a la utilización de métodos alternos ha logrado difuminar este mecanismo logrando tener un 85% de solución en los casos que se sometan al proceso, según el Negociado de Métodos Alternos, adscrito a la Rama Judicial de Puerto Rico. Sin embargo, todavía existen áreas donde pudieran implantarse estos mecanismos no adversativos de solución de conflictos, más la falta de conocimientos o la poca información y educación sobre los beneficios de los mismos ha retrasado su aplicación en todos los renglones de nuestro sistema, ya sea judicial o cuasi judicial.

Diariamente se radican decenas de querellas en diversas oficinas del Departamento de Asuntos del Consumidor (en adelante DACO). Los pleitos que se entablan van desde todo lo relacionado a controversias contra los comercios, garantías, asuntos de condominios, vicios de construcción, vicios ocultos, entro otros temas. No empee el carácter adversativo de estos pleitos, nada impide que la agencia emplee un mecanismo alterno de solución de disputas. Surge de la propia génesis de los casos radicados ante el DACO que los mismos pudieran resolverse con canales abiertos de comunicación y entendimiento, empleando mecanismos de solución y terceros imparciales que ayuden a alcanzar los puntos de convergencia en la situación.

Utilizar este mecanismo tendría diversos beneficios para la agencia y para las partes. Se pudiera encontrar una solución más rápida a la controversia sin tener que someterse a los términos dispuestos en ley para resolver la controversia. Por otro lado, se reducirían considerablemente los costos relacionados al litigio, como abogados y tramites, pudiendo encontrarse una solución real en un periodo mucho menor de tiempo. Finalmente, la utilización de la mediación en el DACO ayudaría a disponer rápidamente de los casos, descongestionando el volumen de los casos ante la consideración de la agencia, logrando ahorros por trámites y un clima menos adversativo y más armonioso.

Hacemos constar que para evaluar y analizar el P. de la C. 797, esta Comisión solicitó memoriales explicativos a las siguientes agencias gubernamentales y/o entidades: Departamento de Asuntos del Consumidor (DACO), Departamento de Justicia, Centro Unido de Detallistas (CUD), Cámara de Comercio de Puerto Rico y Dr. Shopper.

Con el beneficio de las ponencias escritas antes mencionadas, pasamos a discutir el análisis de esta Honorable Comisión. Veamos.

Departamento de Asuntos del Consumidor (DACO)

El Departamento de Asuntos del Consumidor (DACO) coincide con la exposición de motivos del proyecto en lo que respecta a que la mediación como método alternativo a la adjudicación ordinaria es una herramienta ágil y económica que pone al alcance de las partes un mecanismo alternativo para la posible solución del problema o conflicto sin tener que activar la maquinaria de los tribunales o de una agencia con poderes cuasi-judiciales.

Ahora, DACO aclara que su ley orgánica ya les faculta a establecer las normas y reglas necesarias para los procesos de adjudicación que se llevan a cabo en la Agencia. En adición, el Reglamento de Procedimientos Adjudicativos, Reglamento Núm. 8043, la DACO estableció un procedimiento de mediación ágil y flexible. Ello es cónsono con el propio Reglamento de Métodos Alternos para la Solución de Conflictos de la Rama Judicial, el cual reconoce que no todos los casos deberían resolverse a través de un método alternativo.

Conforme a lo anterior, actualmente el DACO lleva a cabo procedimientos de mediación. Dicho método de resolución de disputas está específicamente reconocido y regulado por el precitado Reglamento Núm. 8043. Ahora bien, si esta Asamblea Legislativa entiende necesaria la incorporación expresa del proceso de mediación en su ley orgánica, no tienen objeción a ello y favorecen la aprobación de la presente medida.

Departamento de Justicia

Por su parte, el Departamento de Justicia destacó que actualmente el proceso de mediación no es ajeno a las facultades que posee el DACO mediante el Reglamento Núm. 8034, conocido como el Reglamento de Procedimientos Adjudicativos del DACO. La mediación en DACO, según el reglamento, es voluntaria o a iniciativa del ente adjudicativo.

El Departamento de Justicia, opina que instaurar el proceso de medición mediante legislación redundaría en un beneficio para atender controversias ante el foro administrativo del DACO. Máxime cuando nuestro ordenamiento favorece los procesos de mediación, dado que estos son una alternativa para resolución de disputas. Coinciden con lo indicado en la exposición de motivos en lo que respecta a que, por su naturaleza, la mediación es un proceso ágil y económico, que provee soluciones sin la necesidad de recurrir a la litigación en los tribunales o agencias administrativas con facultad en ley para adjudicar controversias.

Por todo lo antes expuesto, el Departamento de Justicia entiende que lo propuesto no afectará el trámite expedito, sino que abonará a una tramitación más ágil de las controversias que se presenten ante el DACO. Ante ello, el Departamento de Justicia no tiene objeción legal que presentar al P. de la C. Núm. 797.

Cámara de Comercio de Puerto Rico (CCPR)

Por otro lado, la Cámara de Comercio de Puerto Rico (CCPR) expresó que apoyan la aprobación de la medida ya que están de acuerdo en lo expresado en la exposición de motivos de que se presentan una gran cantidad de querellas a diario en DACO y que implementar el proceso de mediación como método alternativo para la solución de conflictos que se presenten en la agencia redundará en beneficios para todas las partes.

Siguiendo la tendencia mundial, la CCPR apoya el mecanismo de mediación para lograr una resolución eficiente de los conflictos. En atención a ello creó dentro de su estructura, el Centro de Resolución de Controversias para utilizar mecanismos de mediación y arbitraje con el objetivo de ayudar a decidir en forma flexible, económica y rápida las controversias comerciales de sus socios, e inclusive del público en general ante mediadores o árbitros imparciales.

Aunque la CCPR apoya el objetivo de la medida, se preguntan si implementar el programa en DACO sería la mejor alternativa. Ello teniendo en mente la situación fiscal del país, las prohibiciones en cuanto a la contratación de personal y la burocracia normalmente asociada a los trámites gubernamentales. La CCPR entiende que sería más eficiente disponer de forma compulsoria que las partes participen en un proceso de mediación después de presentada la querrella en DACO, pero antes de que se inicie el proceso administrativo. Este proceso se podría llevar a cabo con el mediador o institución que las partes prefieran como lo sería a través del Centro de Resolución de Controversias de la Cámara de Comercio de Puerto Rico o través de los mediadores en el listado de interventores Neutrales que provee el Tribunal General de Puerto Rico.

Centro Unido de Detallistas (CUD)

Por su lado, el Centro Unido de Detallistas (CUD) expresó que la mediación compulsoria como la voluntaria demuestran ser herramientas efectivas en la agilización de las controversias que surgen cuando una de las partes de una transacción comercial no resulta satisfecha. Aunque la mediación no resuelve la situación económica de la persona natural o jurídica, no es menos cierto que la misma resulta en una herramienta efectiva para dilucidar situaciones, además de un mecanismo de apertura y diálogo que ha sido efectivo en diversas jurisdicciones.

El CUD endosa la medida, pero recomienda que se enmiende para que la mediación sea un mecanismo disponible de forma compulsoria pero que no interrumpa o impida el derecho de los ciudadanos de radicar querellas ante el DACO. Es decir, aunque las dos partes en controversia accedan a participar de un proceso de mediación, el proceso y resultado de la misma no debe obstaculizar el curso normal de una querrella donde ambas partes no hayan logrado un consenso por unanimidad, para no afectar los derechos de la parte querellante.

Dr. Shopper

Por su lado, el Sr. Gilberto Arvelo, conocido como el Dr. Shopper expresó que está de acuerdo con la medida, pero le preocupa de donde saldrá el capital para implementar lo dispuesto por el proyecto de ley, quienes serán los mediadores, ya que, en la Universidad de Puerto Rico, a través de la facultad de Derecho, hay unos cursos de mediación de conflictos donde se certifican dichos mediadores y, por último, le preocupa que requisitos deberá tener una querrela para ir a mediación.

Las enmiendas incorporadas son de estilo y ortografía y ninguna es de sustancia ni altera el contenido.

La Comisión realizó un análisis sosegado de todas las ponencias, valora los comentarios sometidos ante su consideración y aprecia las recomendaciones vertidas en cada una de las ponencias. Esta Honorable Comisión estima que insertar el procedimiento de mediación como método alternativo para la solución de los conflictos que se radiquen ante el DACO redundará en beneficios para todas las partes y colocaría a la agencia en un sitial de avanzada, como lo están muchos países a nivel mundial.

CONCLUSIÓN

Por lo antes expuesto, la honorable la Comisión de Asuntos del Consumidor, Banca y Seguros de la Cámara de Representantes de Puerto Rico, luego de su estudio y consideración, tiene a bien recomendar a este Alto Cuerpo la aprobación del P. de la C. 797 sin enmiendas.

Respetuosamente sometido,

Hon. Yashira Lebrón Rodríguez
Presidenta
Comisión de Asuntos del Consumidor, Banca y Seguros