



Estado Libre Asociado de Puerto Rico
DEPARTAMENTO DE JUSTICIA
Apartado 9020192, San Juan, PR 00902-0192

LCDO. CESAR R. MIRANDA
SECRETARIO DE JUSTICIA

TEL (787) 721-7700
FAX (787) 724-4770


10 de noviembre de 2016

Lcdo. Nery E. Adames Soto
Secretario
Departamento de Asuntos del Consumidor
Apartado 41059
Estación Minillas
San Juan, Puerto Rico 00940-1059

Sra. Ingrid I. Rivera Rocafort
Directora Ejecutiva
Compañía de Turismo de Puerto Rico
PO Box 9023960
San Juan, Puerto Rico 00902-3960

Consulta Núm. A-130-16

Estimados licenciado Adames Soto y señora Rivera Rocafort:

 En comunicación reciente del Lcdo. Nery Adames Soto, Secretario del Departamento de Asuntos del Consumidor, se nos consultó a qué agencia le corresponde ventilar querellas instadas por ciudadanos que confrontan problemas relacionados “con la reserva y estadía” en hospederías en Puerto Rico. Particularmente, se nos peticionó que evaluáramos si dicho asunto recae bajo la jurisdicción del Departamento de Asuntos del Consumidor (“DACo”) o de la Compañía de Turismo de Puerto Rico (“Compañía de Turismo”). Según surge del expediente, la contención del DACo es que la Compañía de Turismo “ostenta la jurisdicción exclusiva sobre los asuntos de los ciudadanos en contra de las hospederías en la isla”, toda vez que ésta posee especialización sobre la industria de turismo y tiene la facultad de imponer sanciones a los comercios dedicados a hospedar personas.¹

¹ Resulta importante destacar que la conclusión del DACo no está basada en su ley habilitadora propiamente, sino en el análisis e interpretación que éste hizo sobre la Ley Orgánica de la Compañía de Turismo, en conjunto con otras

Ante la diferencia de criterio surgido entre ambas entidades gubernamentales, se nos refirió el asunto para que emitiéramos una opinión legal “con el propósito de lograr definir la jurisdicción y los límites jurídicos de cada una de las agencias” y, así, “asegurar el manejo adecuado de las reclamaciones presentadas por ciudadanos relacionadas a las hospederías en Puerto Rico”. La petición de consulta estuvo acompañada, entre otros documentos, por un memorando legal preparado por el DACo, y otro confeccionado por el Bufete Mendín Marín & Asociados a solicitud de la otrora Directora de la Oficina de Asesoramiento Legal de la Compañía de Turismo, en los que se expuso la postura de ambas entidades gubernamentales.

Mediante comunicación de 19 de mayo de 2016, le solicitamos a la Directora Ejecutiva de la Compañía de Turismo que expresara su posición formal en torno a la controversia objeto de análisis. En atención a nuestro petitorio, el 6 de junio de 2016, la Sra. Ingrid I. Rivera Rocafort suscribió una misiva avalando las conclusiones del memorando legal preparado por el referido Bufete. Además, hizo hincapié en que la Compañía de Turismo carece de reglamentación relacionada “a la protección de los consumidores o materia equivalente”; no cuenta con la pericia necesaria para vindicar e implementar los derechos del consumidor; y está impedida de proveer un remedio efectivo y adecuado a los consumidores que presenten este tipo de reclamo ante sí. Finalmente, señaló que “resultaría menos oneroso para ambas agencias que DACo continúe atendiendo las reclamaciones [contra] las hospederías, como lo suelen hacer con cualquier otro reclamo de un consumidor”.

Examinemos, pues, el asunto sometido a nuestra atención.

I. El Departamento de Asuntos del Consumidor: Ley Núm. 5 de 23 de abril de 1973, según enmendada.

La Ley Núm. 5 de 23 de abril de 1975, según enmendada, 3 L.P.R.A. § 341 *et seq.* (“Ley Núm. 5”) creó al DACo con el propósito de proteger al consumidor puertorriqueño. En la Exposición de Motivos de dicho estatuto, el legislador indicó que resultaba “necesario e imperativo crear una estructura, de la más alta jerarquía, a nivel de gabinete, con el objet[ivo] de **garantizar al consumidor la debida atención a sus problemas** y para efectuar una mejor coordinación de los recursos disponibles al gobierno en el desarrollo e implementación de una política pública”. Véase, Exposición de Motivos de la Ley Núm. 5 (énfasis suplido). Asimismo, se expresó que:

El nuevo Departamento de Asuntos del Consumidor será una agencia especializada[,] con personal profesional y técnico altamente competente, para poder vindicar los derechos del consumidor en una forma agresiva y firme; para

leyes y reglamentos cuya administración fue delegada a la Compañía de Turismo. En vista de lo anterior, la conclusión del DACo no está cobijada por la normativa jurisprudencial que mandata se le conceda gran deferencia a la interpretación que hacen las agencias sobre las leyes que administra. Véase por ejemplo, Martínez v. Rosado, 165 D.P.R. 582, 589-590 (2005).


hacerle frente a las tendencias inflacionarias de nuestro mercado y para fiscalizar prácticas de mercadeo indeseable, muchas de las cuales son consecuencia directa de las estructuras monopolísticas de nuestro mercado.

Este nuevo Departamento tendrá **amplios poderes para investigar los problemas que afectan al consumidor** y podrá requerir toda la información que sea pertinente para cumplir con los propósitos de esta ley.

Id (énfasis suplido).

En el Artículo 3 de la Ley Núm. 5 se dispuso que el propósito primordial del DACo es “vindicar e **implementar los derechos del consumidor**, frenar las tendencias inflacionarias; así como el establecimiento de un control de precios sobre los artículos y servicios de us[o] y consumo”. 3 L.P.R.A. § 341b. Una lectura completa del Artículo 6 del referido estatuto pone de manifiesto que el DACo fue investido con amplios poderes y facultades a los fines de proteger a los consumidores de bienes y servicios que se ofrecen en el sector privado de la economía y, así, vindicar los derechos que les confieren todas las leyes vigentes del Estado Libre Asociado de Puerto Rico (“E.L.A.”). 3 L.P.R.A. § 341e.²

² Por su especial importancia, citamos los poderes y facultades del DACo más relevantes para el análisis del asunto ante nuestra consideración, según consignados en el Artículo 6 de la Ley Núm. 5:

- 
- (a) ...
 - (b) Atender consultas y ofrecer asesoramiento técnico y, además, prestar ayuda legal a los consumidores en casos meritorios.
 - (c) Atender, investigar y resolver las quejas y querellas presentadas por los consumidores de bienes y servicios adquiridos o recibidos del sector privado de la economía. (...).
 - (d) Poner en vigor, implementar y vindicar los derechos de los consumidores, tal como están contenidos en todas las leyes vigentes, a través de una estructura de adjudicación administrativa con plenos poderes para adjudicar las querellas que se traigan ante su consideración y conceder los remedios pertinentes conforme a derecho (...)
 - (e) Representar al público consumidor ante cualquier entidad privada u organismo público en cualquier asunto que afecte o pueda afectar los intereses del consumidor.
 - (f) 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.
 - (g) Establecer las reglas y normas necesarias para la conducción de los procedimientos administrativos, tanto de reglamentación como de adjudicación, que celebre el Departamento.
 - (h) Emitir órdenes (*subpoena*) para compeler la comparecencia de testigos y la producción de documentos y/o información.
 - (i) Interponer cualesquiera remedios legales que fueran necesarios para hacer efectivos los propósitos de esta ley y hacer que se cumplan las reglas, reglamentos, órdenes, resoluciones y determinaciones del Departamento.
 - (j) Reglamentar y fiscalizar los anuncios y las prácticas engañosas en el comercio, incluyendo la facultad de fiscalizar los reclamos sobre calidad y demás cualidades de los productos y servicios, realizados a través de los distintos medios de comunicación, así como requerir de los anunciantes evidencia de la veracidad de los reclamos realizados. (...)

Adicionalmente, el legislador facultó al Secretario del DACo para crear una división administrativa con el fin de “recibir, ventilar y adjudicar las querellas que por violación a las leyes, o disposiciones de las mismas, que den protección al consumidor, radiquen consumidores individuales, grupos de consumidores y funcionarios del Departamento u otros funcionarios del Estado Libre Asociado de Puerto Rico”. Véase, Artículo 9 de la Ley Núm. 5, 3 L.P.R.A. § 341h. Amerita señalar, además, que el Artículo 15 del referido estatuto permite a cualquier consumidor “radicar una querella en el Departamento para vindicar los derechos que le conceden las leyes del Estado Libre Asociado de Puerto Rico”. 3 L.P.R.A. § 341n. Finalmente, el Artículo 25 de la Ley Núm. 5 enumera las “facultades y deberes del Secretario respecto a [las] reclamaciones y querellas”, entre las cuales se encuentra la facultad de aprobar la reglamentación necesaria para llevar a cabo las disposiciones de la ley. Véase, Artículo 25(7) de la Ley Núm. 5, 3 L.P.R.A. § 341w(7).

Si bien el DACo, al igual que cualquier otra agencia administrativa, no es un foro de jurisdicción general, el Tribunal Supremo ha interpretado liberalmente las facultades adjudicativas del DACo debido a los amplios y abarcadores poderes y funciones que le fueron delegadas por el legislador para proteger los derechos del consumidor,³ el cual, como hemos visto, es el propósito principal de su creación. En Ferrer Rodríguez v. Figueroa, 109 D.P.R. 398, 400 (1980), el máximo Foro estableció que el DACo es una agencia especializada con personal profesional y técnico altamente competente, para poder vindicar los derechos del consumidor en una forma agresiva y simple. En palabras del Tribunal Supremo, “el legislador entendió necesaria la creación de este organismo administrativo, a nivel de gabinete, con el objetivo de garantizarle al consumidor la debida atención de sus problemas”. Véase, Martínez v. Rosado, 165 D.P.R. 582 (2005). Finalmente, es importante señalar que el DACo tiene el poder de conceder una indemnización por daños y perjuicios a favor de los consumidores. Véase, Caribe Com. v. Puerto Rico Telephone, 157 D.P.R. 203, 214-216 (2002).

(k) ...

(l) Promover y establecer normas de calidad, seguridad e idoneidad en los servicios y en los productos de uso y consumo y requerir su cumplimiento. (...)

...

(s) En coordinación con las demás agencias y departamentos del Estado Libre Asociado de Puerto Rico, promover y velar por el cumplimiento de todas las leyes, reglas, reglamentos y órdenes que afecten los intereses del consumidor.

...

(y) Cobrar, recibir, depositar y entregar el importe que corresponda a reclamaciones de consumidores por concepto de cualquier compensación, derecho o beneficio, como resultado de trámites administrativos o gestiones judiciales realizadas bajo las disposiciones de esta ley cuando tales cantidades sean consignadas en este Departamento o cuando no pueda localizarse a los consumidores. (...)

...

Id.

³ Véanse por ejemplo, Quiñones v. San Rafael Estate, S.E., 143 D.P.R. 756 (1997); Hernández Denton v. Quiñones Desdier, 102 D.P.R. 218 (1974).

II. La Compañía de Turismo: Ley Núm. 10 de 18 de junio de 1970, según enmendada, la reglamentación promulgada a su amparo y la Ley Núm. 272-2003.

La Compañía de Turismo fue creada en virtud de la Ley Núm. 10 de 18 de junio de 1970, según enmendada, 23 L.P.R.A. § 671, *et seq.* (“Ley Núm. 10”), como una corporación pública e instrumentalidad gubernamental del Estado Libre Asociado de Puerto Rico, con el objetivo de contribuir a la promoción, desarrollo y mejoramiento de la industria turística de Puerto Rico. En la Exposición de Motivos se consignó meridianamente la “necesidad y conveniencia de la unificación, fomento y protección de la capacidad competitiva de nuestro turismo, especialmente si tomamos en consideración el auge que esta industria está tomando en otros países extranjeros”. Véase, Exposición de Motivos de la Ley Núm. 10.

El legislador le otorgó a la Compañía de Turismo varios derechos, deberes y poderes para lograr sus objetivos. En lo que aquí nos concierne, y a los fines de mejorar y desarrollar la industria del turismo en Puerto Rico, a la Compañía se le facultó a proponer, recomendar, adoptar y coordinar administrativamente con las agencias gubernamentales pertinentes, medidas dirigidas, entre otros, a los siguientes aspectos: mantenimiento de las debidas condiciones higiénicas y de salubridad en las facilidades turísticas y otras relacionadas con la industria; conservación del orden y la protección a las personas y a la propiedad; mejoramiento en los servicios de hoteles y restaurantes, incluyendo las normas de seguridad, el expediente de reclamaciones y demás facilidades de atención y alojamiento. Incisos (o) (2), (6) y (8) del Artículo 5 de la Ley Núm. 10, 23 L.P.R.A. § 671d(o)(2),(6) y (8).

Como corolario de lo anterior y en el ejercicio de la facultad delegada, la Compañía de Turismo promulgó el Reglamento Núm. 8399, titulado “Reglamento de Requisitos Mínimos de Hospederías de Puerto Rico” de 11 de octubre de 2013 (“Reglamento Núm. 8399”). Ello, con el fin de ilustrar los diferentes tipos de modalidades de instalaciones de alojamiento turístico, y proveer los criterios de calidad y servicio para promover un desarrollo hostelero adecuado. Artículo 3, Capítulo I del Reglamento Núm. 8399. El fiel cumplimiento con los requisitos mínimos establecidos en dicho cuerpo reglamentario será esencial al momento de la Compañía emitir su endoso a las instalaciones turísticas en sus fases de diseño, permisos, construcción y operación. Id.

A tenor con esta reglamentación, la Compañía de Turismo puede expedir certificados acreditativos a aquellas instalaciones turísticas sobre aspectos relacionados con: (1) calidad de servicios; (2) las instalaciones físicas; (3) el impacto ambiental de su desarrollo; y (4) la higiene y la protección del público. En el Capítulo II del referido cuerpo reglamentario se establecen las guías operacionales y requisitos físicos de aplicación general que deben cumplir las hospederías para garantizar la calidad del producto turístico en Puerto Rico. Dichas guías o requisitos serán utilizados por la Compañía de Turismo para clasificar a las hospederías y hacer recomendaciones de mejoramiento del servicio.

El Reglamento Núm. 8399 dispone que, en caso de incumplimiento con las disposiciones de dicho reglamento, la Compañía podrá suspender de manera temporera o permanente los beneficios promocionales de la hospedería, incentivos económicos y, cuando sea necesario, podrá retirar su endoso operacional o permisos, o imponer multas hasta de \$5,000.00 por infracción, previa vista informal conducida por el representante autorizado de la Compañía. Ante una determinación adversa, la hospedería podrá radicar una reconsideración ante la Compañía, dentro de los diez (10) días siguientes de haber sido notificada vía facsímil o correo regular. Artículo 1, Capítulo IX del Reglamento Núm. 8399. Dispone, además, que toda querrela o controversia relacionada con disposiciones de ley, reglamentos o política pública se regirá por las disposiciones establecidas por el “Reglamento de Procedimiento Administrativo Uniforme de la Compañía de Turismo de Puerto Rico”. Artículo 2, Capítulo IX del Reglamento Núm. 8399.

De otra parte, cabe mencionar que la Compañía de Turismo tiene el deber de “imponer, determinar, fijar, tasar, recaudar, fiscalizar, distribuir, reglamentar, investigar, intervenir y sancionar el impuesto sobre el canon por ocupación de habitación, según dispuesto por la Ley Núm. 272-2003, conocida como “Ley del impuesto sobre el Canon por Ocupación de Habitación del Estado Libre Asociado de Puerto Rico” (“Ley Núm. 272”). Inciso (s), Artículo 5, Ley Núm. 10, 23 L.P.R.A. § 671d(s). La Ley Núm. 272 le impone al hostelero, el cual fue catalogado como “contribuyente” para efectos de esta ley, la obligación de cobrar, retener y pagar un impuesto sobre el canon de ocupación. Artículo 2(14), Ley Núm. 272, 13 L.P.R.A. § 2271e.⁴

Asimismo, el Artículo 13 de la Ley Núm. 272 faculta a la Compañía a atender querellas, ya sea *motu proprio* o a petición de “cualquier persona, instrumentalidad gubernamental, agencia, negocio o empresa privada que se quejare de algún acto u omisión que haya llevado a cabo o se proponga llevar a cabo por un contribuyente”, relacionadas a “violaciones de cualquier disposición de este capítulo, reglamento u orden de la Compañía”. 13 L.P.R.A. § 2271d. Las referidas querellas se ventilarán conforme al procedimiento que disponga la Compañía mediante reglamentación promulgada al efecto. *Id.* Los Artículos 19 y 20 de la Ley Núm. 272 catalogan como delitos ciertas conductas y establecen las sanciones o penalidades que

⁴ El inciso (14) y el inciso (21) del Artículo 2 de la Ley Núm. 272 definen los vocablos “contribuyente” y “hostelero” de la siguiente manera:

(14) Contribuyente- Significa el hostelero que posee la obligación de cobrar, retener y pagar el impuesto.

(21) Hostelero- Significa cualquier persona natural o jurídica que opere una hospedería en Puerto Rico incluyendo, pero sin limitarse a, el dueño, agente, propietario, operador, arrendatario, subarrendatario hipotecario o tenedor de los mismos. Para efectos de este capítulo, el término “agente” comprenderá a aquellos individuos incluyendo, sin limitarse, a corredores de bienes raíces que gestionen el cobro de un canon de arrendamiento por concepto de alquiler de alojamientos suplementarios a corto plazo para el alojamiento de huéspedes.

conlleven su acometimiento. 13 L.P.R.A. §§ 2271j y 2271k. Los Artículos 45 a 49 del estatuto disponen las penalidades que podrá imponer la Compañía de Turismo al contribuyente dependiendo de la infracción cometida, las cuales pueden incluir desde el cobro del impuesto sujeto a recargos e intereses hasta la suspensión y/o revocación de los beneficios contributivos otorgados al amparo de la ley. 13 L.P.R.A. §§ 2271i-2271m.

La Compañía de Turismo también tiene la facultad de “[e]stablecer las reglas y normas necesarias para la conducción de los procedimientos administrativos, tanto de reglamentación como de adjudicación que celebre” conforme a la Ley Núm. 170 de 12 de agosto de 1988, según enmendada, conocida como “Ley de Procedimiento Administrativo Uniforme”. Artículo 5(w) de la Ley Núm. 10, 23 L.P.R.A. § 671d(w). Conforme a ello, la Compañía de Turismo promulgó el Reglamento Núm. 4380, denominado “Reglamento de Procedimiento Administrativo Uniforme”, el cual aplicaría a “todos los procedimientos administrativos ante la consideración de la Compañía, excepto en lo que respecta a los procedimientos voluntarios de resolución de disputas establecidos por ley o por reglamento y a los casos que se tramiten por los Centros de Gestión Única que autoriza la Sección 5.2 de la Ley Núm. 170 (...)”. Artículo V, Reglamento Núm. 4380. A esos efectos, el Artículo IX(C) del Reglamento dispone, en su parte pertinente: “En casos cuyos hechos planteen controversias adjudicables bajo la autoridad de otras agencias, además de la Compañía, los jefes de las agencias concernidas podrán delegar en un solo juez administrativo la adjudicación del caso, el cual podrá ser funcionario o empleado de cualesquiera de dichas agencias, incluyendo a la Compañía”.

Finalmente, el Artículo 6 de la Ley Núm. 10 le otorga, entre otras, a la Compañía de Turismo la obligación de reglamentar, investigar, fiscalizar, intervenir y sancionar a aquellas personas o entidades jurídicas que se dediquen a: (1) proveer servicios de transportación turística terrestre en el E.L.A. (exceptuando cualquier vehículo definido como “Autobús Especial” o “Empresa de Autobús Especial” en la Ley Núm. 109 de 28 de junio de 1962); y (2) la venta u ofrecimiento en venta de pasajes en Puerto Rico para el transporte aéreo, terrestre o acuático de personas para lugares dentro y fuera de Puerto Rico o que realicen reservaciones de alojamiento, entretenimiento o transportación terrestre o confección y venta de viajes integrales o excursiones dentro o fuera de Puerto Rico. Incisos (10) y (13), Ley Núm. 10, 23 L.P.R.A. § 671e(10),(13).



III. Conclusión.

En virtud de lo antes expuesto, resulta forzoso concluir que, aunque la Compañía de Turismo es la agencia especializada en la industria del turismo, y cuenta con la facultad para recibir quejas, querellas, conducir investigaciones y llevar procedimientos adjudicativos, nada en su ley habilitadora sugiere que ésta debe recibir y adjudicar el tipo de querellas aquí evaluadas, esto es, las presentadas por los consumidores de servicios de las hospederías en Puerto Rico a los fines de vindicar sus derechos. Precisamente, en ausencia de un mandato de ley expreso y en el ejercicio de sus prerrogativas, la Compañía de Turismo determinó excluir del ámbito de

su jurisdicción las querellas presentadas por los consumidores de servicios de hospederías. Tampoco debe perderse de perspectiva que, según consignado por la Directora Ejecutiva de la Compañía de Turismo en su carta del 6 de junio de 2016, dicha entidad no administra ni custodia reglamentos relacionados a la protección de los consumidores o materia equivalente, ni cuenta con la experiencia o el personal para implementarlos, ni puede otorgar los remedios adecuados a favor de éstos. Como se sabe, la interpretación que hagan las agencias sobre las leyes que administra merece gran deferencia.⁵

De otra parte, y conforme ya hemos expuesto, el DACo sí tiene la facultad para comparecer por y en representación de los consumidores (en términos generales) ante cualquier foro judicial, administrativo o de cualquier otra índole; así como el poder para atender, investigar y resolver las quejas y querellas presentadas por los consumidores de bienes y servicios adquiridos o recibidos del sector privado de la economía. Artículos 6(f) y 9, Ley Núm. 5. El Artículo 15 de la Ley Orgánica del DACo, permite que cualquier consumidor radique una querella ante dicho foro “para vindicar los derechos que le conceden las leyes del Estado Libre Asociado de Puerto Rico”. Como ya hemos expresado, el DACo es una de las agencias que más poderes posee dentro de nuestro esquema administrativo, pues el legislador le facultó para atender todos los asuntos relacionados con el consumidor en Puerto Rico, lo cual es el propósito principal de su creación y es, precisamente, de lo que versa el asunto objeto de esta consulta.

En ese tenor, entendemos que el DACo ostenta jurisdicción para ventilar las querellas que presenten los consumidores de las hospederías en Puerto Rico relacionadas a anuncios y prácticas engañosas, prácticas impropias de negocios, acceso de personas con impedimentos, calidad y seguridad de los productos y servicios que compran, entre otros asuntos relacionados con los derechos del consumidor, según concedidos por las leyes del E.L.A. Lo que es más, el DACo podría acudir, en los casos apropiados y en representación de un consumidor, ante la Compañía de Turismo para incoar un reclamo sobre el incumplimiento por parte de una hospedería con las disposiciones de la Ley Núm. 272, la cual mandata el pago de un impuesto por ocupación de habitación. Artículo 13, Ley Núm. 272, 13 L.P.R.A. § 2271d.

⁵ Sobre el particular, el Tribunal Supremo de Puerto Rico ha expresado que:

La doctrina sobre la revisión judicial reconoce, igualmente, que la interpretación de un estatuto por el organismo que lo administra y es responsable de su cumplimiento merece gran respeto y deferencia judicial... Incluso, en casos marginales o dudosos, la interpretación de un estatuto por la agencia encargada de velar por su cumplimiento merece deferencia sustancial, aun cuando dicha interpretación no sea la única razonable.

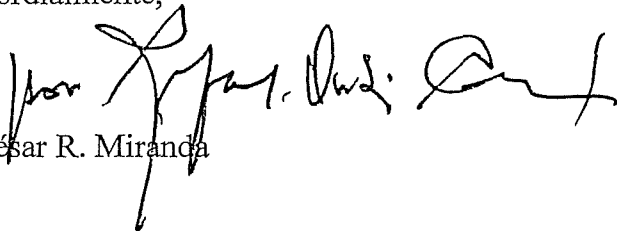
Martínez v. Rosado, *supra*. Véase además, Carta Circular Núm. 2010-04 del Departamento de Justicia (10 de septiembre de 2010).

Ahora bien, entendemos que resultaría conveniente que el DACo y la Compañía de Turismo pudiesen evaluar la conveniencia de firmar un acuerdo interagencial, mediante el cual esta última brinde seminarios sobre las leyes y reglamentos de la industria turística a los examinadores del DACo. De esta forma, los derechos del consumidor, como de ordinario, serán reivindicados por el DACo, pero con el conocimiento necesario que sobre las normas de esta industria ostenta la Compañía de Turismo. Así, dichos funcionarios estarán en mejor posición de atender las querellas que reciben contra hospederías; para cual, además, los abogados de la Compañía de Turismo pudieran estar disponibles para asistir a los técnicos y examinadores del DACo en los asuntos sobre los que se requiera de mayor pericia sobre el tema.

En fin, conforme al análisis consignado, coincidimos, pues, con la premisa respecto a que le corresponde al DACo atender las reclamaciones contra las hospederías, tal como lo realiza con cualquier otro reclamo de un consumidor.

Esperamos que nuestros comentarios le sean de utilidad.

Cordialmente,



César R. Miranda