

**Advertencia:** Esta Ley ha sido **SUPRIMIDA** y sustituida por la [Ley 5-1972](#), Art.5.  
Se mantiene en esta **Biblioteca Virtual de OGP** únicamente para propósitos de archivo.

## *Ley de la Administración de Servicios al Consumidor*

Ley Núm. 148 de 27 de junio de 1968, según enmendada

(Contiene enmiendas incorporadas por las siguientes leyes:

Ley Núm. 80 de 23 de junio de 1971

Ley Núm. 31 de 30 de junio de 1972)

Para crear la Administración de Servicios al Consumidor como sucesora de la Administración de Estabilización Económica; para transferir a la misma las funciones y deberes de la Administración de Estabilización Económica creada por la [Ley núm. 97 de 19 de junio de 1953](#) y de la Oficina del Oficial de Construcción creada por la [Ley núm. 130 de 13 de junio de 1967](#); determinar sus funciones y poderes adicionales; crear un Comité Coordinador; y proveer los recursos para el funcionamiento de dicha Administración.

### EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

Nuestro sistema económico se fundamenta en el principio de que el consumidor es el soberano. Por ello, en la mayoría de los casos, identificamos el interés del consumidor con el interés público. A pesar de la posición de importancia que ocupa el consumidor en nuestra sociedad, es bien sabido que los consumidores forman el único sector importante en nuestra economía que no se encuentra organizado como tal. Si bien varios organismos gubernamentales tienen jurisdicción sobre asuntos que afectan sus intereses, el consumidor no cuenta con un organismo efectivo, público o privado, que vele única y exclusivamente por sus intereses peculiares como grupo, contrario a la que sucede con los trabajadores, comerciantes, industriales, agricultores y otros. Ello contribuye a que en ocasiones se ignoren los problemas especiales que afectan en un momento dado al grupo consumidor y a que sus puntos de vista pasen frecuentemente inadvertidos.

La existencia de varias agencias que velan directa o indirectamente por los intereses del consumidor crea un problema de inadecuada coordinación y de repetición de esfuerzos. Ello hace necesario el que se provean los medios de hacer más efectiva la labor de coordinación de los programas y actividades que llevan a cabo los Departamentos de Justicia, Salud, Agricultura, Comercio, Instrucción, y la Administración de Estabilización Económica, el Servicio de Extensión Agrícola y otras agencias, para proteger y educar al consumidor.

El rápido aumento en el costo de vida, durante los últimos años, particularmente en los productos y servicios locales, es otro de los problemas que afectan al consumidor puertorriqueño. Esta situación por sí sola justifica el estudio continuo de medidas para reducir el ritmo de aumento en los niveles de precios o para minimizar el impacto negativo que tiene dicho aumento en el consumidor. Los precios, sin embargo, son sólo una parte del cuadro. Hay otros aspectos que, como la calidad, adecuacidad, términos de venta, etc., son tan o más importantes.

Como consecuencia natural del rápido desarrollo económico experimentado en Puerto Rico en las últimas décadas, el consumidor puertorriqueño se enfrenta a un mercado de bienes y servicios sumamente complejo que se hace sentir y, en efecto, deja indefenso al consumidor. Así, la creciente naturaleza impersonal de nuestra sociedad cada vez más automatizada, la creciente distancia, entre el productor y el consumidor final, los cambios abruptos que se vienen produciendo en nuestro sistema de mercadeo tales como el establecimiento de grandes tiendas por departamentos, casas de descuentos, supermercados de auto-servicios (*selfservice*), el creciente número de artículos y su variedad—todo ello contribuye a este estado de falta de conocimiento, consunción y desvalimiento en que se encuentra nuestro consumidor.

La situación se torna más delicada cuando se contempla el sinnúmero de prácticas indeseables que algunos comerciantes y manufactureros inescrupulosos llevan a cabo. Estas prácticas incluyen entre otras: anuncios engañosos, falsos descuentos en precios, rotulación defectuosa, garantías que no se cumplen, servicios que no se prestan, aumentos injustificados en los precios, cargos exorbitantes por concepto de intereses y servicios, la aparición de vendedores ambulantes representando a compañías fantasmas, y otras prácticas de igual naturaleza. La recién creada Oficina de Asuntos Monopolísticos del Departamento de Justicia representó un esfuerzo por reglamentar algunas de esas prácticas en beneficio directo de los productores y distribuidores que compiten entre sí sólo indirectamente en beneficio de los consumidores.

Los grandes ideales de serenidad, vida democrática y de una buena civilización no podrían alcanzarse si se ignoran los problemas peculiares a los que se enfrenta el consumidor de nuestros días y si no se encuentran soluciones prácticas a los mismos.

Es por ello que la Asamblea Legislativa ha creído conveniente crear un organismo administrativo capaz de proteger, educar y representar al consumidor puertorriqueño y de velar por sus intereses para en esa forma garantizarle ciertos derechos básicos tales como su derecho a estar bien informado, a una libre e inteligente selección de bienes y servicios, a estar protegido contra productos peligrosos y contra prácticas inescrupulosas, a ser oído y a tener adecuada representación en el sector gubernamental.

*Decrétase por la Asamblea Legislativa de Puerto Rico:*

**Artículo 1.** — (23 L.P.R.A. § 1001)

Con el propósito primordial de proteger, representar, asesorar, educar y orientar al público consumidor, se crea la Administración de Servicios al Consumidor, la cual estará bajo la dirección de un Director, quien será nombrado por el Gobernador con el consejo y consentimiento del Senado, por un término de cuatro (4) años y desempeñará su cargo hasta que su sucesor tome posesión. El sueldo del Director será de dieciocho mil (18,000) dólares anuales.

El Director nombrará un Sub-Director quien lo sustituirá en caso de ausencia, y desempeñará aquellos deberes que el Director le asigne.

**Artículo 2.** — (23 L.P.R.A. § 1002)

Se transfieren a la Administración de Servicios al Consumidor todas las funciones, poderes y deberes de la [Administración de Estabilización Económica](#), así como la propiedad, récords, cantidades no gastadas de las asignaciones, partidas u otros fondos en poder y bajo la custodia de dicha Administración.

Igualmente se transfieren a la Administración de Servicios al Consumidor todos los poderes y facultades conferidos al Oficial de Construcción creado en virtud de la [Ley Núm. 130 de 13 de junio de 1967](#), y la Oficina del Oficial de Construcción pasará a formar parte de la Administración de Servicios al Consumidor, con todos sus récords, documentos y cantidades no gastadas.

**Artículo 3.** — (23 L.P.R.A. § 1003)

Todas aquellas leyes, reglas, reglamentos y órdenes aplicables a la [Administración de Estabilización Económica](#) que no estén en conflicto con las disposiciones de esta Ley, así como de la [Ley núm. 130 de 13 de junio de 1967](#), continuarán en vigor, y se entenderá que, a partir de la vigencia de esta ley, se relacionan y refieren a la Administración de Servicios al Consumidor y a su Director, quien será, para todos los efectos, el sucesor legal del anterior Administrador de la Administración de Estabilización Económica.

**Artículo 4.** — (23 L.P.R.A. § 1004)

En adición a las funciones transferidas por esta ley, la Administración de Servicios al Consumidor tendrá a su cargo las siguientes funciones básicas:

- (1) Estudiar los problemas del consumidor y las mejores maneras de proteger sus intereses;
- (2) Recopilar, evaluar y divulgar la legislación y la reglamentación existente para proteger al consumidor y recomendar la legislación que se estime necesaria a tales fines;
- (3) 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;
- (4) Educar y orientar al consumidor en la adecuada solución de sus problemas de consumo y en el mejor uso de sus ingresos y de su crédito, utilizando para ello todas las técnicas y medios de comunicación a su alcance;
- (5) Promover el establecimiento de normas de calidad para productos de uso y consumo, y requerir su cumplimiento;
- (6) Establecer la coordinación necesaria con otras agencias y organismos gubernamentales para la canalización efectiva de la educación y orientación del consumidor de acuerdo con los programas y actividades de cada agencia;
- (7) Atender consultas y ofrecer asesoramiento técnico y legal a los consumidores;
- (8) Atender e investigar las querellas presentadas por los consumidores de bienes y servicios adquiridos o recibidos del sector privado de la economía, tomar la acción correctiva que proceda en derecho, y referir dichas querellas, cuando fuere necesario, al organismo, agencia o departamento correspondiente, promoviendo, a tono con las leyes y reglamentos en vigor, la más rápida y efectiva solución de los asuntos planteados;

- (9) Representar al público consumidor ante cualquier entidad privada u organismo público en cualquier asunto que afecte o pueda afectar los intereses del consumidor;
- (10) Servir de mediador, a solicitud de parte interesada, en la solución de controversias entre consumidores y suplidores;
- (11) Estimular la formación de agrupaciones privadas de consumidores con fines no pecuniarios, dedicadas exclusivamente a proteger y velar por los intereses del consumidor;
- (12) Promover, en beneficio de los consumidores, prácticas justas y honradas del comercio y la industria en sus transacciones con el consumidor, y a tales fines preparar Códigos de Ética a los que podrán suscribirse voluntariamente los comerciantes e industriales operando en Puerto Rico, o utilizar cualquier otro mecanismo que conlleve los mismos resultados. Para la mayor efectividad de esta función el Director hará la coordinación necesaria con el Departamento de Comercio, la Administración de Fomento Económico, el Departamento de Justicia y con cualquier otra agencia o departamento que estime conveniente, así como la industria y el comercio en general.

**Artículo 5.** — (23 L.P.R.A. § 1005)

La Administración de Servicios al Consumidor tendrá los siguientes poderes:

- (a) Aprobar, enmendar o revocar aquellas reglas, reglamentos, órdenes y determinaciones necesarias al cumplimiento de esta ley. Las reglas y reglamentos que no sean de carácter interno serán promulgados conforme a lo dispuesto por la [Ley núm. 112 del 30 de junio de 1957, conocida por Ley Sobre Reglamentos de 1958](#). Para la adopción de reglas y reglamentos que no sean de carácter interno, el Director celebrará vistas públicas luego de haber publicado aviso por lo menos en uno de los periódicos de mayor circulación en Puerto Rico, indicando la fecha, el sitio y la naturaleza de dicha vista. La publicación se hará con no menos de cinco (5) días de anticipación a la vista o audiencia.
- (b) Interponer cualesquiera remedios legales que fueren necesarios para hacer efectivos los propósitos de esta ley y hacer que se cumplan las reglas, reglamentos, órdenes y determinaciones de la Administración.
- (c) Comparecer por y en representación de los consumidores ante cualquier tribunal, junta, comisión, organismo administrativo, departamento, oficina o agencia del Estado Libre Asociado, en cualquier vista, procedimiento o asunto que afecte o pueda afectar los intereses del consumidor en general, de grupos de consumidores o de algún consumidor en particular.
- (d) Previa notificación y vista imponer multas administrativas por las violaciones a las reglas, reglamentos y órdenes aprobadas o dictadas por la Administración a tenor con la presente ley. Dichas multas no serán menores de \$25 ni mayores de \$1,000.
- (e) El Director podrá hacer contratos o convenios con instituciones públicas o privadas tanto para llevar a cabo investigaciones, pruebas, exámenes o análisis sobre productos, artículos o servicios como para llevar a cabo campañas de divulgación.
- (f) Realizar todos aquellos otros actos razonablemente necesarios y convenientes para el logro más eficaz de los propósitos de esta ley, incluyendo la celebración de vistas públicas y administrativas.
- (g) Resolver y adjudicar las querellas presentadas por los consumidores de bienes y servicios adquiridos o recibidos del sector privado de la economía que envuelvan algún acto o práctica

injusta o engañosa incluyendo, pero sin limitar, el incumplimiento de una oferta, garantía o servicio o la publicación de anuncios falsos o engañosos.

**Artículo 6.** — (23 L.P.R.A. § 1006)

(a) Se faculta a la Administración de Servicios al Consumidor para llevar a cabo toda clase de estudios e investigaciones sobre asuntos que afecten al consumidor y a tales fines el Director podrá requerir la información que sea necesaria, pertinente y esencial para lograr tales propósitos y aprobar aquellas reglas y reglamentos necesarios y razonables. El Director podrá expedir citaciones requiriendo la comparecencia de testigos y la presentación de datos o información para llevar a cabo los propósitos de esta ley. Podrá, además, por sí o mediante su agente debidamente autorizado, tomar juramentos y recibir testimonios, datos o información.

(b) Si una citación expedida por el Administrador no fuese debidamente cumplida, el Director podrá comparecer ante el Tribunal Superior de Puerto Rico y solicitar se ordene el cumplimiento de la citación. El Tribunal Superior dará preferencia al curso y despacho de dicha petición y podrá dictar órdenes haciendo obligatoria la comparecencia de testigos o la presentación de los datos o información requerida previamente por el Director. El Tribunal Superior tendrá facultad para castigar por desacato la desobediencia de esas órdenes.

(c) Ninguna persona podrá negarse a cumplir una citación del Director o de su representante, o producir la evidencia requerídale, o rehusar contestar cualquier pregunta en relación con cualquier estudio o investigación, o negarse a cumplir una orden judicial así expedida, alegando que el testimonio o la evidencia que se le requiere podría incriminarle o le expondría a un proceso criminal o a que se le destituyese o suspendiera de su empleo, profesión u ocupación; pero el testimonio o evidencia producida por dicha persona a requerimiento del Director o su representante o en virtud de orden judicial, no podrá ser utilizada o presentada como prueba en su contra en ningún proceso criminal, o en procesos civiles o administrativos que puedan resultar en su destitución o suspensión de su empleo, profesión u ocupación.

**Artículo 7.** — (23 L.P.R.A. § 1007)

(a) Previa vista y determinación de que una parte querellada ha incurrido en violación de esta ley o de una orden o resolución administrativa o de un reglamento aprobado al amparo de la misma, el Director podrá emitir contra la parte querellada una orden para cesar y desistir, y prescribir los términos y condiciones correctivas que por la evidencia a su disposición determine que son en beneficio del consumidor.

(b) Las órdenes emitidas bajo el presente artículo serán notificadas a la parte querellada que corresponda en su sitio de negocio o por correo certificado a su última dirección conocida.

(c) El Director podrá recurrir al Tribunal Superior de Puerto Rico en solicitud de que se ponga en vigor cualquier orden de cesar y desistir por él emitida o cualquier orden correctiva.

(d) El incumplimiento de una orden judicial declarando con lugar tal solicitud constituirá desacato al Tribunal.

**Artículo 8.** — (23 L.P.R.A. § 1008)

El Director podrá, cuando lo creyere conveniente a los mejores intereses del consumidor, informar al público, por cualquier medio disponible, sobre las prácticas ilegales, fraudulentas y engañosas que se cometen en el mercado de bienes y servicios.

**Artículo 9.** — (23 L.P.R.A. § 1009)

(a) Cualquier persona que fuere directa y adversamente afectada por actos, órdenes o resoluciones emitidos por el Director a tenor con las facultades que le concede esta ley, podrá, dentro de los diez (10) días siguientes a su notificación, radicar una solicitud de reconsideración por escrito, especificando sus objeciones.

(b) Cualquier persona perjudicada por la decisión del Director a una solicitud de reconsideración podrá, dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de notificación de tal decisión, radicar un recurso de revisión ante el Tribunal Superior, Sala de San Juan.

(c) El recurso de revisión se formalizará presentando una solicitud en la Secretaría del Tribunal, en la cual se expondrán los fundamentos en que se apoya la solicitud de revisión. Radicado el recurso, el peticionario deberá notificar el mismo al Director dentro de un término de cinco (5) días a contar de su radicación.

Establecido el recurso de revisión será deber del Director elevar al Tribunal copia certificada de los documentos que obren en el expediente, dentro de un término de diez (10) días a contar de la fecha en que fuere notificado de la radicación del recurso de revisión. Recibidos los documentos, el Tribunal señalará la vista del recurso para tener lugar en un término no mayor de ciento veinte (120) días a contar de la fecha del recibo de dichos documentos. El Tribunal revisará en sus méritos las cuestiones de hecho y de derecho que dieron lugar a la revisión de la decisión del Director.

El Tribunal dictará su resolución en el caso dentro de un término de cinco (5) días a contar desde la fecha en que se celebre la vista. El Tribunal notificará su resolución al Director dentro del término de los diez (10) días siguientes de haberse dictado la misma.

(d) El Tribunal Supremo de Puerto Rico, en ejercicio de su discreción, podrá revisar mediante certiorari las resoluciones o sentencias que dictare el Tribunal Superior en los recursos de revisión a que se refiere este Artículo.

(e) La solicitud de reconsideración o la interposición del recurso de revisión a que se refiere este artículo no suspenderá los efectos del reglamento, orden o resolución del Director.

**Artículo 10.** — (23 L.P.R.A. § 1010)

(a) Con el propósito de coordinar los servicios al consumidor y de asesorar al Director sobre el particular, se crea el Comité Coordinador de Servicios al Consumidor, el que estará compuesto por un representante de cada uno de los siguientes organismos: Servicio de Extensión Agrícola, Departamento de Instrucción Pública, Departamento de Salud, Administración de Fomento Cooperativo, Departamento del Trabajo, Departamento de Comercio, Departamento de Justicia, Comisión de Servicio Público, Corporación de Renovación Urbana y Vivienda, Oficina del Comisionado de Seguros, Departamento de Agricultura, Administración de Servicios al

Consumidor, y de otros organismos públicos o privados que rindan servicios al consumidor y que el Director entienda que deben estar representados en dicho Comité.

(b) Dichos representantes serán designados por los jefes de los mencionados organismos. Hasta donde sea posible, los nombramientos recaerán sobre los funcionarios que dirigen o están íntimamente relacionados con los programas de educación y orientación al consumidor en los respectivos organismos. En el caso de representantes del sector privado, los mismos serán nombrados por el Director.

(c) Los miembros del Comité no recibirán compensación por sus servicios como tales, pero tendrán derecho a que los respectivos organismos participantes paguen dieta y millaje cuando proceda, de acuerdo con el reglamento promulgado a esos fines por el Departamento de Hacienda. La Administración de Servicios al Consumidor sufragará los referidos gastos de los representantes del sector privado.

(d) El Director será el presidente del Comité y le proveerá al Comité los servicios secretariales y técnicos necesarios.

(e) Bajo la dirección de su presidente, el Comité podrá reunirse en su totalidad o fraccionado en grupos, pero deberá reunirse en su totalidad, en el sitio designado por su presidente, por lo menos una vez cada tres (3) meses.

**Artículo 11.** — (23 L.P.R.A. § 1011)

(a) El personal de la Administración de Estabilización Económica y de la Oficina del Oficial de Construcción queda por la presente transferido a la Administración de Servicios al Consumidor con todos los derechos adquiridos al amparo de las disposiciones pertinentes. El personal adicional necesario será nombrado conforme a las leyes y reglamentos vigentes.

(b) El Director contratará los servicios profesionales y técnicos que fueren necesarios para atender los múltiples y complejos problemas que confrontan al consumidor y que requieren atención y acción complementaria de personal especializado.

**Artículo 12.** — (23 L.P.R.A. § 1012)

El Director deberá rendir al Gobernador y a la Asamblea Legislativa un informe de la labor realizada durante el año, al finalizar cada año fiscal.

**Artículo 13.** — (23 L.P.R.A. § 1013)

Se asigna a la Administración de Servicios al Consumidor de cualquier fondo no comprometido del Tesoro Estatal la cantidad de doscientos cincuenta mil (250,000) dólares para llevar a cabo los fines de esta ley. Las asignaciones necesarias para los gastos ordinarios de funcionamiento de la Administración de Servicios al Consumidor para el año fiscal 1968-69 y para años posteriores se consignarán en la Ley General de Presupuesto.

**Artículo 14.** — (23 L.P.R.A. § 1014)

Se prohíbe todo tipo o clase de acto, práctica, anuncio o publicidad que constituya o tienda a constituir fraude o engaño, en donde el artículo, producto o servicio sea falsamente representado o que cree en el consumidor una imagen o impresión errónea sobre la marca, precio, cantidad, tamaño, calidad, cualidad, salubridad o cualquier otra característica del producto, artículo o servicio.

**Artículo 15.** — (23 L.P.R.A. § 1015)

Cualquier violación a las disposiciones de esta ley o a las disposiciones contenidas en las reglas y reglamentos promulgados en virtud de los mismos o de las órdenes y resoluciones emitidas por el Director, constituirá delito menos grave (misdemeanor) castigable con multa no mayor de mil (1,000) dólares o con reclusión que no exceda de seis (6) meses o con ambas penas a discreción del Tribunal.

**Artículo 16.** — (23 L.P.R.A. § 1016)

Los contratos otorgados y las obligaciones incurridas por la [Administración de Estabilización Económica](#) continuarán con toda su fuerza y vigor.

**Artículo 17.** — (23 L.P.R.A. § 107)

Los reglamentos vigentes de la [Administración de Estabilización Económica](#) continuarán con toda su fuerza y vigor hasta que los mismos sean sustituidos por otros.

**Artículo 18.** — Esta ley comenzará a regir el 1ro. de julio de 1968.

Nota. Este documento fue compilado por personal de la [Oficina de Gerencia y Presupuesto](#) del Gobierno de Puerto Rico, como un medio de alertar a los usuarios de nuestra Biblioteca de las últimas enmiendas aprobadas para esta Ley. Aunque hemos puesto todo nuestro esfuerzo en la preparación del mismo, este no es una compilación oficial y podría no estar completamente libre de errores inadvertidos; los cuales al ser tomados en conocimiento son corregidos de inmediato ([email: biblioteca OGP](mailto:biblioteca OGP)). En el mismo se han incorporado todas las enmiendas hechas a la Ley a fin de facilitar su consulta. Para exactitud y precisión, refiérase a los textos originales de dicha ley y a la colección de Leyes de Puerto Rico Anotadas L.P.R.A.. Las anotaciones en letra cursiva y entre corchetes añadidas al texto, no forman parte de la Ley; las mismas solo se incluyen para el caso en que alguna ley fue derogada y ha sido sustituida por otra que está vigente. Los enlaces al Internet solo se dirigen a fuentes gubernamentales. Los enlaces a las leyes enmendatorias pertenecen a la página web de la [Oficina de Servicios Legislativos](#) de la Asamblea Legislativa de Puerto Rico. Los enlaces a las leyes federales pertenecen a la página web de la [US Government Publishing Office GPO](#) de los Estados Unidos de Norteamérica. Los enlaces a los Reglamentos y Ordenes Ejecutivas del Gobernador, pertenecen a la página web del [Departamento de Estado](#) del Gobierno de Puerto Rico. Compilado por la Biblioteca de la Oficina de Gerencia y Presupuesto.



Véase además la [Versión Original de esta Ley](#), tal como fue aprobada por la Legislatura de Puerto Rico.

⇒ ⇒ ⇒ Verifique en la Biblioteca Virtual de OGP la **Última Copia Revisada** (Rev.) para esta compilación.

Ir a: [www.ogp.pr.gov](http://www.ogp.pr.gov) ⇒ Biblioteca Virtual ⇒ [Leyes Orgánicas](#).

SUPRIMIDA