

“Ley Orgánica del Departamento de Asuntos del Consumidor”

Ley Núm. 5 de 23 de Abril de 1973, según enmendada

(Contiene enmiendas incorporadas por las siguientes leyes:

Ley Núm. 87 de 26 de Junio de 1974
Ley Núm. 71 de 23 de Junio de 1978
Ley Núm. 7 de 21 de Noviembre de 1978
Ley Núm. 87 de 3 de Junio de 1980
Ley Núm. 19 de 31 de Mayo de 1985
Ley Núm. 36 de 27 de Junio de 1985
Ley Núm. 2 de 27 de Septiembre de 1985
Ley Núm. 56 de 1 de Julio de 1986
Ley Núm. 129 de 12 de Julio de 1986
Ley Núm. 69 de 11 de Julio de 1988
Ley Núm. 47 de 21 de Agosto de 1990
Ley Núm. 58 de 22 de Agosto de 1990
Ley Núm. 128 de 9 de Agosto de 1995
Ley Núm. 77 de 26 de Julio de 1996
Ley Núm. 148 de 19 de Agosto de 1996
Ley Núm. 38 de 19 de Julio de 1997
Ley Núm. 56 de 4 de Agosto de 1997
Ley Núm. 60 de 8 de Agosto de 1997
Ley Núm. 27 de 10 de Enero de 1998
Ley Núm. 289 de 21 de Agosto de 1999
Ley Núm. 311 de 5 de Octubre de 1999
Ley Núm. 87 de 24 de Mayo de 2000
Ley Núm. 167 de 12 de Agosto de 2000
Ley Núm. 361 de 2 de Septiembre de 2000
[Ley Núm. 146 de 9 de Agosto de 2002](#)
[Ley Núm. 83 de 27 de Marzo de 2004](#)
[Ley Núm. 196 de 5 de Agosto de 2004](#)
[Ley Núm. 336 de 16 de Septiembre de 2004](#)
[Ley Núm. 383 de 17 de Septiembre de 2004](#)
[Ley Núm. 6 de 6 de Enero de 2006](#)
[Ley Núm. 222 de 9 de Agosto de 2008](#)
[Ley Núm. 10 de 9 de Marzo de 2009](#)
[Ley Núm. 285 de 30 de Diciembre de 2011](#)
[Ley Núm. 153 de 15 de Diciembre de 2013](#)
[Ley Núm. 142 de 31 de Agosto de 2015](#)
[Ley Núm. 49 de 26 de Julio de 2017](#)
[Ley Núm. 116 de 15 de Noviembre de 2017](#)
[Ley Núm. 11 de 20 de Enero de 2018](#)
[Ley Núm. 101 de 15 de Mayo de 2018](#)
[Ley Núm. 299 de 29 de Diciembre de 2018](#)

[Ley Núm. 147 de 27 de Septiembre de 2019](#)
[Ley Núm. 20 de 2 de Agosto de 2021](#))

Para crear el Departamento de Asuntos del Consumidor; establecer sus funciones, poderes y facultades; para transferirle las funciones y poderes de la Administración de Servicios al Consumidor creada por la Ley núm. 148 del 27 de junio de 1968 ; transferirle las funciones de la Junta Reguladora del Crédito que establece la Ley núm. 68 del 19 de junio de 1964; transferirle las funciones del secretario de Hacienda con respecto a la [Ley núm. 143 del 27 de junio de 1968](#); para constituir al secretario del Departamento de Asuntos del Consumidor Miembro de la Junta Especial que establece la Ley núm. 67 del 25 de junio de 1964; para suprimir la actual Administración de Servicios al Consumidor y para asignar fondos.

EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

El creciente desarrollo comercial, industrial y tecnológico en el cual se ha visto envuelto Puerto Rico estos últimos años, así como la impersonalización que traen consigo los estilos altamente sofisticados de la producción, propaganda mercadeo y venta de la diversidad de artículos y servicios en el mercado, unido a la falta de organización efectiva por parte de los consumidores han creado un marcado desequilibrio de recursos entre los productores y los consumidores.

Puerto Rico ha entrado de lleno en la "sociedad del consumo"; adonde el interés del consumidor se identifica con el interés público. Sin embargo, a pesar de la posición de importancia que ocupa el consumidor, frecuentemente se ignoran sus problemas o pasan inadvertidos o las soluciones y remedios son tardíos.

El continuo aumento en el costo de vida y el ritmo acelerado de dicho aumento requiere la implementación de una política de precios a través de mecanismos efectivos de control a todos los niveles, y no meramente al nivel del consumidor. La política de precios hasta ahora implementada no ha conseguido los resultados de estabilización deseados. Los precios, sin embargo, son solo una parte del cuadro.

La complejidad del mercado de bienes y servicios, unido al sinnúmero de prácticas indeseables que algunos comerciantes y manufactureros llevan a cabo, requieren la creación de un organismo efectivo capaz de sacar al consumidor del estado de indefensión y desvalimiento en el cual se encuentra. Este organismo deberá ventilar y adjudicar las querellas traídas por los consumidores, fiscalizar el cumplimiento de las leyes cuyo objetivo es proteger al consumidor, educar al consumidor y ponerle al consumidor representación adecuada en la defensa de todos sus derechos.

Aunque en Puerto Rico existe mucha legislación protectora del consumidor, desde las disposiciones de nuestro Código Civil de 1889 hasta la [Ley 148 del 27 de junio de 1968](#), que creó la Administración de Servicios al Consumidor, ni las disposiciones sustantivas del ordenamiento jurídico vigente, ni las estructuras administrativas creadas por diversas leyes especiales han conseguido implementar o vindicar adecuadamente los derechos del consumidor, y mientras existen Departamentos del Gobierno, a nivel de gabinete, ejerciendo funciones en beneficio de

otros sectores de nuestro pueblo, no existe tal Departamento en beneficio del sector consumidor, que es el mayoritario.

Es por ello necesario e imperativo crear una estructura, de la más alta jerarquía, a nivel de gabinete, con el objeto 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.

Es menester crear una nueva estructura de la más alta jerarquía, a nivel de gabinete, con el objeto de garantizar que toda la estructura gubernamental va a prestar la debida atención a estos problemas y para efectuar una mejor coordinación interagencial en el desarrollo de la política pública en este campo, y su implementación.

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 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.

Decrétase por la Asamblea Legislativa de Puerto Rico:

Artículo 1. — (3 L.P.R.A. § 341)

Esta ley se conocerá como “Ley Orgánica del Departamento de Asuntos del Consumidor”.

Artículo 2. — (3 L.P.R.A. § 341a)

Se crea por la presente como departamento ejecutivo del Gobierno un Departamento de Asuntos del Consumidor.

Artículo 3. — (3 L.P.R.A. § 341b)

El Departamento de Asuntos del Consumidor tendrá como propósito primordial vindicar e implementar los derechos del consumidor, frenar las tendencias inflacionarias; así como el establecimiento y fiscalización de un control de precios sobre los artículos y servicios de use y consumo.

Artículo 4. — (3 L.P.R.A. § 341c)

El Departamento estará bajo la dirección de un Secretario quien será nombrado por el Gobernador con el consejo y consentimiento del Senado de conformidad con la Sección 5 del Artículo IV de la [Constitución del Estado Libre Asociado de Puerto Rico](#).

El Secretario podrá nombrar aquellos otros funcionarios que considere necesarios para el mejor cumplimiento con los propósitos de esta ley.

Artículo 5. — (3 L.P.R.A. § 341d)

- (a) Se transfieren al Departamento de Asuntos del Consumidor las siguientes funciones y poderes:
- (1) Todas las funciones, poderes y deberes de la Administración de Asuntos del Consumidor, así como la propiedad, récord, cantidades no gastadas de las asignaciones, partidas u otros fondos en poder y bajo la custodia de dicha Administración y se suprime ésta.
 - (2) Todas las funciones, poderes y deberes de la Junta Reguladora del Crédito en Ventas al por Menor a Plazos y de Compañías de Financiamiento que establece la [Ley Núm. 68 del 19 de Junio de 1964](#) [Nota: Transferidas a la Oficina del Comisionado de Instituciones Financieras OCIF, [Ley 4 de 11 de octubre de 1985, Art. 7 inciso \(a\)](#)].
 - (3) Todas las funciones, poderes y deberes del Secretario de Hacienda con respecto a la [Ley Núm. 143 de 27 de Junio de 1968](#); (10 L.P.R.A. secs. 981 a 981s); así como la propiedad, récord, cantidades no gastadas de las asignaciones, poderes, u otros fondos en poder del Departamento de Hacienda asignados para la implementación de dichas secciones.
- (b) El Secretario del Departamento de Asuntos del Consumidor será miembro de la Junta Especial que establece la [Ley Núm. 77 del 25 de Junio de 1964](#), en su Artículo 3 (10 L.P.R.A. § 259).

Artículo 5-A. — (3 L.P.R.A. § 341d-1)

Se transfiere todo lo referente a la Oficina de Energía de Puerto Rico al Departamento de Asuntos del Consumidor [Nota: Posteriormente transferida al Depto. de Recursos Naturales y Ambientales por el [Plan 1-1993, Art. 7](#); sustituida por la Adm. de Asuntos Energéticos, [Ley 73-2008](#); sustituida por la Oficina Estatal de Política Pública Energética, [Ley 57-2014, Art. 7.03\(f\)\(1\)](#); y sustituida por el Programa de Política Pública Energética del Depto. de Desarrollo Económico y Comercio, [Ley 141-2018](#)]. Dicha transferencia incluye lo siguiente, sin que esto se entienda como una limitación:

- (1) Todos sus poderes, deberes, funciones, facultades, puestos; propiedades, equipo, expedientes y documentos; fondos disponibles y sobrantes de cualquier procedencia; contratos, obligaciones, exenciones y privilegios originados al amparo de la [Ley Núm. 128 de 29 de junio de 1977, según enmendada](#) [Nota: Derogada y sustituida por la [Ley 57-2014, Art. 7.03\(b\)](#)].
- (2) Cualquier reglamento que rija la operación de la Oficina de Energía de Puerto Rico, que esté vigente a la fecha en que tenga efectividad la transferencia autorizada en esta ley. Estos continuarán en vigor hasta que sean enmendados o derogados por la autoridad administrativa correspondiente.
- (3) El personal de la Oficina de Energía de Puerto Rico que a la fecha de vigencia de esta ley estuviere ocupando puestos regulares con funciones permanentes del Servicio de Carrera se transferirá con status regular de carrera.

Los empleados de confianza que a dicha fecha tenían derecho de reinstalación, en armonía con la [Ley Núm. 5 de 14 de Octubre de 1975, según enmendada, conocida como “Ley de Personal del Servicio Público de Puerto Rico”](#) se transferirán con status de confianza y permanecerán en sus puestos con ese status hasta que la autoridad nominadora los reinstale al status de carrera. En lo referente a los empleados transitorios que a dicha fecha tenían derecho a permanencia, según lo dispuesto en la [Ley Núm. 56 de 16 de agosto de 1989, según enmendada](#), se continuará con los trámites que correspondan.

El Director de la Oficina Central de Administración de Personal, en coordinación con el Secretario de Justicia, evaluará los expedientes de los empleados a ser transferidos a los fines de determinar si la Oficina de Energía cumplió con todas las disposiciones relativas al sistema de mérito, con atención especial al reclutamiento, selección y nombramiento de éstos. El Director recomendará las acciones que procedan.

El personal transferido conservará los mismos derechos y beneficios que tenía al momento de la transferencia, así como los derechos y obligaciones respecto a cualquier sistema de pensión, retiro o fondos de ahorro y préstamos. La clasificación, reclasificación y retribución de los puestos se establecerá en armonía con los planes de clasificación y retribución aplicables al Departamento de Asuntos del Consumidor. Los empleados transferidos deberán reunir los requisitos mínimos de la clasificación de los puestos a que se asignen sus funciones. La Oficina Central de Administración de Personal tomará las medidas necesarias para que la retribución de los empleados se afecte lo menos posible por razón de la transferencia.

(4) Todos los poderes, deberes y funciones asignados en la [Ley Núm. 133 de 20 de Julio de 1979](#) (23 L.P.R.A. secs. 1062 *et seq.*) y cualesquiera otras leyes.

Artículo 6. — (3 L.P.R.A. § 341e)

En adición a los poderes y facultades transferidos por la presente Ley, el Secretario del Departamento de Asuntos del Consumidor tendrá los siguientes deberes y facultades:

(a) Reglamentar, fijar, controlar, congelar y revisar los precios, márgenes de ganancias y las tasas de rendimiento sobre capitales invertidos a todos los niveles de mercadeo, sobre los artículos, productos y aquellos servicios que corriente y tradicionalmente se prestan y se cobran por horas o por unidad, se ofrezcan o se vendan en Puerto Rico, en aquellos casos que tales medidas se justifiquen para proteger al consumidor de alzas injustificadas en los precios, evitar el deterioro del poder adquisitivo del consumidor, y proteger la economía de presiones inflacionarias. Sin que se entienda como una limitación a que cualquier persona con un interés legítimo en el mercado cafetalero pueda solicitar una revisión en cualquier momento, el Secretario vendrá obligado a realizar una revisión del precio del café en un período que no excederá de cinco (5) años donde evaluará la situación existente en la industria y fijará, de entenderse necesario, cualquier aumento propuesto en el precio de acuerdo a las recomendaciones que surjan de los estudios económicos que realice un Comité evaluador del Café compuesto por economistas del Departamento de Asuntos del Consumidor, del Departamento de Agricultura, del Colegio de Ciencias Agrícolas de la Universidad de Puerto Rico y un representante de cada uno de los tres sectores de la industria cafetalera (agricultores, beneficiadores y torrefactores), éstos nombrados por el Secretario de Agricultura.

(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. Cuando declare con lugar una querella, el Secretario ordenará al querellado perdidoso que haya procedido con temeridad que pague total o parcialmente los gastos incurridos por el Departamento en su tramitación. El Secretario dispondrá por reglamento los cargos por concepto de gastos que deberá pagar el querellado perdidoso.

(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. Disponiéndose que las facultades conferidas en este inciso podrá delegarlas el Secretario en aquel funcionario que él entienda cualificado para ejercer dichas funciones. No obstante, en caso de reconsideraciones de una determinación final sobre un procedimiento administrativo de naturaleza cuasi judicial o cuasi legislativo, el Secretario podrá delegar la función de evaluar dicha reconsideración únicamente en un funcionario o empleado de la agencia admitido a la práctica legal de la abogacía por el Tribunal Supremo de Puerto Rico.

(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.

A estos efectos, cualquier petición para hacer cumplir una orden del Departamento de Asuntos del Consumidor, se someterá o presentará en la Sala del Tribunal de Justicia correspondiente a la Oficina Regional del Departamento donde se haya llevado a cabo el procedimiento de querella, independientemente que la parte querellada (demandada) no resida en el área cubierta por dicha Oficina Regional.

(j) Reglamentar y fiscalizar los anuncios y las prácticas engañosas en el comercio, incluyendo la facultad de fiscalizar los reclamos sobre la 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.

(k) Reglamentar y fiscalizar la venta y mecanismos de distribución de franquicias en Puerto Rico en las áreas cubiertas en los incisos (a) y (j) de este Artículo.

(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. El Secretario podrá requerirle, dentro de un tiempo razonable, a toda empresa que venda algún producto u ofrezca algún servicio en Puerto Rico y que sea objeto de una querella, investigación rutinaria o información que impugne la idoneidad del producto o servicio, que lleve a cabo pruebas de calidad, seguridad e idoneidad, realizadas según se disponga específicamente en cada caso y costeadas por la propia empresa. El Secretario podrá optar por mandar a realizar tales pruebas y cobrarle su costo o parte de éste a la empresa si el resultado revelase alguna falta en la calidad, seguridad e idoneidad del producto o servicio. También podrá cobrarle el costo en que incurra al divulgar cualquier advertencia relacionada con la calidad, seguridad e idoneidad del producto o servicio.

- (m)** Estimular la formación de agrupaciones privadas de consumidores con fines no pecuniarios, dedicadas exclusivamente a proteger y velar por los intereses del consumidor.
- (n)** Estudiar los problemas del consumidor y las mejores maneras de proteger sus intereses mediante la promulgación de la debida reglamentación. Disponiéndose que el Secretario establecerá, mediante reglamento, en aquellos casos que estime necesario y en el mejor interés de los consumidores, que todo tipo de documento o garantía que deba ser firmado por un consumidor deberá estar redactado en el idioma español, a menos que el consumidor exprese su preferencia por la redacción en el idioma inglés, en un formato de letra de tamaño no menor de diez (10) puntos.
- (o)** Recomendar la legislación que estime necesaria para proteger al consumidor. Recopilar, evaluar y divulgar legislación y reglamentación existente de protección al consumidor, estudios, opiniones y resoluciones, normas y procedimientos, transcripciones, y cualquier documento o grabación que obre en expedientes oficiales. Disponiéndose, que podrá cobrar los derechos correspondientes por copias de tales documentos, reproducciones, transcripciones y regrabaciones, emitidas a solicitud de parte interesada, que se expidan al público en general, a los fines de recuperar los gastos, o parte de los gastos, en que se incurra en su impresión, reproducción y distribución. Los ingresos que por este concepto se obtengan ingresarán en una cuenta especial a favor del Departamento de Asuntos del Consumidor. El Secretario de Hacienda pondrá a disposición del Departamento de Asuntos del Consumidor los dineros ingresados en dicha cuenta especial mediante libramientos autorizados o firmados por el Secretario. No obstante, el Secretario podrá distribuir dichas copias, transcripciones y regrabaciones gratuitamente a organismos gubernamentales, universidades, escuelas públicas y privadas que las soliciten y a cualesquiera otras personas que las soliciten cuando ello, a su juicio, sea necesario para los propósitos de los programas del Departamento de Asuntos del Consumidor. El Secretario consignará en un reglamento las guías, condiciones y excepciones que han de regir la distribución y cobro de dichas publicaciones, documentos, reproducciones, transcripciones y regrabaciones.
- (p)** 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.
- (q)** 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.
- (r)** Referir a los organismos, agencias o departamentos correspondientes aquellos asuntos y querellas que le[s] corresponda atender a los mismos bajo sus respectivas leyes.
- (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.
- (t)** Hacer contratos o convenios con personas o instituciones, públicas o privadas, tanto para llevar a cabo investigaciones, pruebas, exámenes o análisis sobre productos, artículos o servicios, como para llevar a cabo campaña de divulgación.
- (u)** Requerir que se lleven y guarden aquellos récords y otros documentos que fueren necesarios para poner en vigor las disposiciones de esta ley.
- (v)** Tomar declaraciones bajo juramento.

(w) Inspeccionar récords, inventarios, documentos y facilidades físicas y examinar las operaciones de personas o entidades sujetas a reglamentación bajo las disposiciones de esta ley y demás leyes que administra el Departamento. La persona o entidad objeto de la investigación deberá reembolsar las erogaciones razonables y adecuadas y los gastos incurridos en la investigación, a la presentación por el Secretario de una cuenta detallada de tales erogaciones o gastos. El Secretario dispondrá por reglamento los cargos por concepto de inspección o de examen que deberá pagar la persona o entidad intervenida; en ningún caso los cargos excederán el medio (0.5) del uno (1) por ciento del volumen anual del negocio.

(x) Adjudicar las querellas que la Oficina de Asuntos Monopolísticos del Departamento de Justicia, radique y procese en virtud de lo dispuesto en el Artículo 3 de la [Ley Núm. 77 del 25 de junio de 1964, según enmendada](#) (10 L.P.R.A. § 259).

(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. En estos casos el Secretario procederá según se establece en el Artículo 25 de esta ley (3 L.P.R.A. § 341w).

(z) Establecer un sistema de licencias y de fianzas para la venta y alquiler de bienes, productos y servicios que se ofrezcan en Puerto Rico, cuando ello sea necesario y propio para poner en efecto los propósitos de esta ley. El Secretario podrá también requerir el registro de personas que se dediquen a cualquier actividad comercial, de propiedades para venta o alquiler, de garantías y de cualquier otra información cuya divulgación beneficie a los consumidores. Los requisitos de fianzas, licencias o registros establecidos por esta ley, no serán aplicables a actividades comerciales o personas sujetas a otros registros, licencias o fianzas en virtud de otras leyes especiales. No se entenderán como tales las patentes municipales o los certificados de incorporación.

Mediante los reglamentos aprobados a esos fines, el Secretario fijará y revisará los derechos a cobrar por las licencias que expida bajo esta ley, así como los cargos por concepto de investigación de las solicitudes de licencia y los derechos por concepto de registro. De la misma manera dispondrá las formas y el monto de las fianzas que requiera. Los derechos de licencias, los cargos por concepto de investigación y los derechos por concepto de registro no serán menores de veinticinco (25) dólares ni mayores de trescientos (300) dólares. Para su determinación se tomará en consideración, entre otros criterios, la cuantía de derechos, cargos y fianzas que se hayan establecido por ley o por reglamento para actividades comerciales y de servicio que sean similares y comparables y los gastos que acarrea su tramitación. En el caso de las fianzas, éstas se fijarán y se revisarán para que, a base de la experiencia, la cuantía y el tipo de fianza responda razonablemente por el cumplimiento de las obligaciones contraídas.

(aa)

(1) Atender, investigar, adjudicar y procesar las querellas presentadas por aquellas personas con deficiencias en el desarrollo en contra de entidades privadas que reciban fondos de programas que para beneficio y protección de dichas personas contemplan las leyes federales.

(2) Atender, investigar y adjudicar las querellas presentadas por aquellas personas con deficiencias en el desarrollo en contra de agencias públicas o cuasi públicas que estén acogidas a los beneficios de los programas mencionados en la cláusula (1) de este inciso.

(3) Comparecer por y en representación de aquellas personas con deficiencias en el desarrollo que cualifiquen para obtener beneficios bajo las leyes federales pertinentes, ante cualquier foro, tribunal estatal o federal, junta o comisión, organismo administrativo, departamento, oficina o agencia del Estado Libre Asociado de Puerto Rico, en cualquier vista, procedimiento, asunto que afecte, o pueda afectar, los intereses, derechos y prerrogativas de éstas.

(4) Previa consulta al Secretario de Justicia, a interponer cualquier recurso o remedio legal vigente por y en representación de las personas con deficiencias en el desarrollo que para beneficio y protección de las mismas contemplan las leyes federales, contra cualquier agencia pública o cuasi pública, para defender, proteger y salvaguardar los intereses, derechos y prerrogativas de esas personas.

Los ingresos que se cobren bajo los incisos (c), (l), (w) y (z) ingresarán en los libros del Secretario de Hacienda en forma separada de cualesquiera otros fondos que tenga a bien recibir el Departamento de Asuntos del Consumidor. Estos fondos serán contabilizados sin año natural determinado. Los recaudos por este concepto ingresarán al Fondo Especial del Departamento de Asuntos del Consumidor.

(bb) Reglamentar, fijar, controlar, congelar y revisar los precios, márgenes de ganancias y las tasas de rendimiento sobre capitales invertidos, en todos los niveles de mercadeo del gas licuado de petróleo.

(cc) Reglamentar, fijar, controlar, congelar y revisar los precios, márgenes de ganancias y las tasas de rendimiento sobre capitales invertidos en todos los niveles de mercadeo del combustible para motores Diesel.

(dd) Reglamentar y supervisar las Agencias Rectificadoras de Crédito.

(ee) Implantar un programa de mediación como método alternativo para la solución de las disputas que se presenten ante la agencia. Toda querrela que se radique será elegible para resolverse mediante este programa. A tales fines, el Secretario adoptará toda la reglamentación necesaria con el propósito de hacer viable este mecanismo de solución alterna de disputas.

(ff) Establecer un programa dirigido a defender el derecho de todo consumidor local a recibir de empresas domésticas y multinacionales con presencia en Puerto Rico el mismo trato que recibe cualquier otro consumidor residente en uno de los estados de los Estados Unidos de América en cuanto a transacciones comerciales y aquellas otras que entienda pertinentes y sean compatibles con su jurisdicción, siempre y cuando ofrecer el mismo trato a los consumidores residentes en Puerto Rico no ocasione condiciones económicas u operacionales onerosas al comercio, o resulte incompatible con el mercado local.

Artículo 6-A. — (3 L.P.R.A. § 341e-1)

Se crea la Junta Asesora del Departamento de Asuntos del Consumidor sobre Sistemas de Clasificación de Programas de Televisión, Juegos de Vídeos y Juguetes Peligrosos, en adelante "Junta Asesora o Junta" con el propósito de asesorar al Secretario/a sobre el diseño de guías para la clasificación de programas de televisión y juegos de vídeos de acuerdo a su contenido y sobre las normas aplicables a juguetes peligrosos o que puedan inducir o fomentar la violencia en la niñez. A los fines de cumplir estos propósitos, la Junta tendrá las siguientes funciones:

(1) Asesorar al Secretario/a sobre el sistema de clasificación de programas de televisión, adoptado voluntariamente por las estaciones de televisión y compartir su experiencia y opiniones con el Director de la [Oficina de Orientación al Ciudadano sobre Protección a la Privacidad Informática, y Contra la Obscenidad y Pornografía Infantil en la Radio, Televisión e Internet](#).

(2) Implementará el sistema de clasificación de juegos de vídeo llamado *Coin Operated Video Game Parental Advisory System* que clasifique de acuerdo al contenido del juego. También ordenará a los establecimientos, negocios y salas de juego que operan máquinas de juegos de vídeo activadas por monedas o fichas la adopción compulsoria de este sistema de clasificación.

Las clasificaciones a ser implementadas por la Junta serán las siguientes:

APROPIADO PARA TODAS LAS EDADES (VERDE). El contenido del juego es apropiado para todas las edades.

VIOLENCIA ANIMADA MODERADA (AMARILLO). Contiene escenas de violencia que envuelven dibujos animados en un ambiente de fantasía.

ALTO CONTENIDO DE VIOLENCIA ANIMADA (ROJO). Contiene escenas de violencia que envuelven dibujos animados en un ambiente de fantasía o real como lo son las artes marciales o los deportes.

VIOLENCIA DE LA VIDA REAL MODERADA (AMARILLO). Contiene escenas con personajes humanos en situaciones de combate.

ALTO CONTENIDO DE VIOLENCIA DE LA VIDA REAL (ROJO). Contiene escenas con personajes humanos en situaciones de combate que pueden resultar en dolor, lesión y/o la muerte del personaje principal.

CONTENIDO SEXUAL MODERADO (AMARILLO). Contiene material o referencias sexuales sugestivas.

ALTO CONTENIDO SEXUAL (ROJO). Contiene representaciones gráficas de conducta sexual y/o del cuerpo humano en actividades sexuales.

LENGUAJE MODERADO (AMARILLO). Contiene palabras vulgares utilizadas comúnmente.

LENGUAJE FUERTE (ROJO). Contiene palabras vulgares fuertes.

(3) Asesorar y recomendar al Secretario sistemas y métodos para la identificación y evaluación adecuada de juguetes peligrosos y de aquellos que puedan inducir o fomentar la violencia en la niñez.

(4) Preparar y adoptar un plan recomendando al Secretario/a las normas para coordinar y guiar a las demás agencias públicas en la implantación de la política pública sobre el patrocinio o anuncios en programas de televisión y radio, según se dispone en el Artículo 6-B de esta Ley (3 L.P.R.A. § 341e-2).

(5) Conceder dispensas a las agencias públicas para que se les exima del cumplimiento del Artículo 6-B (3 L.P.R.A. 341e-2), por las causas dispuestas en el inciso (a)(1) y (2) del Artículo 6-C (3 L.P.R.A. § 341e-3) y entender y resolver las solicitudes de revisión de las determinaciones del Secretario[a] por el incumplimiento de dicho Artículo.

La Junta Asesora adoptará los reglamentos necesarios para ejercer las funciones asignadas en esta Ley. El Secretario/a deberá proveerle el espacio de oficina, equipo y servicios que ésta necesite para llevar a cabo sus funciones. La Junta y el Secretario/a prepararán un informe anual

conjunto de las actividades de la misma, que incluya sus logros, metas, objetivos y recomendaciones, conforme a las funciones y propósitos para los cuales se crea la Junta. Dicho informe se rendirá por año natural, y se someterá al Gobernador/a y a la Asamblea Legislativa de Puerto Rico, en o antes del 31 de enero siguiente al año a que corresponda el mismo.

Esta Junta Asesora estará integrada por siete (7) miembros respectivos del interés público nombrados por el/la Gobernador/a, con el consejo y consentimiento del Senado de Puerto Rico. Estos/as deberán ser personas de reconocido interés en el problema de los mensajes de violencia y sexo que se transmiten a la niñez y juventud a través de la televisión y la radio, de los juegos de vídeo y de los juguetes para su entretenimiento. Los nombramientos iniciales se harán dos (2) por el término de un (1) año, dos (2) por el término de dos (2) años y tres (3) por el término de tres (3) años. Los nombramientos siguientes serán por el término de dos (2) años. Los miembros de la Junta desempeñarán sus funciones hasta que sus sucesores sean nombrados y tomen posesión. El Gobernador/a designará un Presidente/a de entre los miembros de la Junta.

Los miembros de la Junta tendrán derecho a recibir dietas equivalentes a la dieta mínima establecida en el Código Político para los miembros de la Asamblea Legislativa, salvo el Presidente/a de la Junta que recibirá una dieta equivalente al ciento treinta y tres por ciento (133%) de la dieta que reciban los demás miembros de la misma.

En aquello que sea aplicable, el Secretario podrá asumir las funciones de la Junta Asesora cuando ésta no se encuentre debidamente constituida o esté inoperante.

Artículo 6-A1. — (3 L.P.R.A. § 341e-1A)

A partir de la aprobación de esta ley será requisito que todos los operadores de máquinas de juegos de vídeo coloquen en sus establecimientos un anuncio en español indicando la clasificación de los juegos de conformidad con lo dispuesto en el inciso (2) del Artículo 6-A de esta ley (3 L.P.R.A. § 341e-1). El anuncio deberá estar localizado en un lugar visible para todas las personas que visitan el establecimiento, incluyendo niños.

Además, será requisito el que todas las máquinas de juegos de vídeo contengan un anuncio en español en un área visible de la máquina indicando la clasificación del juego.

Se faculta al Secretario del Departamento de Asuntos al Consumidor, de conformidad con los poderes que le concede la Ley Núm. 5 de 23 de abril de 1973, según enmendada, conocida como "Ley Orgánica del Departamento de Asuntos del Consumidor", a imponer una multa administrativa que no será menor de quinientos (500) dólares ni mayor de cinco mil (5,000) dólares, por cada violación a las disposiciones de este Artículo.

Cualquier persona que no estuviera de acuerdo con la multa impuesta por el Secretario podrá solicitar revisión de esta determinación a la Junta Asesora. Este organismo, de acuerdo a la información recibida del Secretario y del funcionario afectado, podrá ratificar la multa impuesta o modificarla o dejarla sin efecto. La determinación de la Junta Asesora será final e inapelable.

Artículo 6-B. — (3 L.P.R.A. § 341e-2)

Se prohíbe a cualquier agencia, departamento, negociado, oficina, dependencia, instrumentalidad, corporación pública o subsidiarias de éstas, municipios o subdivisiones políticas del Gobierno de Puerto Rico, que patrocinen o se anuncien en segmentos donde se transmita un

programa de televisión que no esté clasificado, que se recomiende para adultos solamente o que contenga temas de contenido sexual, lenguaje fuerte y violencia más intensa o temas para adultos, lenguaje profano, violencia gráfica y contenido sexual explícito, de acuerdo al sistema de clasificación adoptado voluntariamente por las estaciones de televisión. Igualmente, no podrán patrocinar ni pautar anuncios en programas de radio con material indecente, según definido y regulado por la Comisión Federal de Comunicaciones. Las prohibiciones antes establecidas se extienden a cualquier acuerdo de promoción o de servicio público. Se autoriza al Secretario/a a adoptar los reglamentos necesarios para cumplir las disposiciones de este Artículo. Se faculta al Secretario/a a imponer una multa administrativa que no será menor de quinientos (500) dólares ni mayor de mil (1,000) dólares por cada violación a las disposiciones de este Artículo. De la multa impuesta, una cuarta parte será pagada de su propio peculio por el Secretario/a, Director/a Ejecutivo/a, o Jefe/a de la agencia pública incurso en la violación. Los fondos que generen estas multas ingresarán a una cuenta especial para cubrir los gastos de funcionamiento de la Junta Asesora.

La multa administrativa se dejará sin efecto cuando ocurra una de las siguientes circunstancias:

- (1) El Secretario, Director Ejecutivo, Jefe de la agencia o instrumentalidad gubernamental o Alcalde demuestre que la violación incurrida no se debió por su culpa o negligencia o por la culpa o negligencia de un empleado de su agencia, instrumentalidad o municipio.
- (2) Presente copia del contrato para pautar los anuncios gubernamentales, que incluya la cláusula con la prohibición que dispone este Artículo y la cláusula penal, y
- (3) presente evidencia de las gestiones realizadas por dicho funcionario para exigir el cumplimiento de la cláusula penal dispuesta en el Artículo 3 de la Ley Núm. 128 de 9 de Agosto de 1995, según enmendada (3 L.P.R.A. § 341e-1 nota).
- (4) Someta evidencia de que el Secretario/a lo dispensó expresamente del cumplimiento de este Artículo por cualquiera de las excepciones dispuestas en los Incisos (1), (2) y (3) del Artículo 6-C de esta Ley (3 L.P.R.A. § 341e-3)

Cualquier persona que no estuviere de acuerdo con la multa impuesta por el Secretario/a podrá solicitar revisión de esta determinación al Tribunal de Circuito de Apelaciones.

Todo lo aquí dispuesto queda expresamente excluido de las disposiciones de la [Ley Núm. 170 de 12 de agosto de 1988, según enmendada, denominada “Ley de Procedimientos Administrativos Uniformes”](#) [Nota: Derogada y sustituida por la [Ley 38-2017, “Ley de Procedimiento Administrativo Uniforme del Gobierno de Puerto Rico”](#)].

Artículo 6-C. — (3 L.P.R.A. § 341e-3)

El Secretario/a podrá dispensar a las agencias públicas del cumplimiento de lo dispuesto en el Artículo 6-B (3 L.P.R.A. § 341e-2) de esta Ley en los siguientes casos:

- (1) El tema o contenido del programa de radio o televisión sea una coyuntura idónea para hacer anuncios educativos sobre el mismo asunto y la agencia que solicita la dispensa tiene el mandato legal de educar sobre el asunto tratado en el anuncio.
- (2) Los estudios de mercado demuestren que la audiencia del programa de radio o televisión está mayoritariamente constituida por la población a la cual va dirigido el anuncio y no sea un anuncio para promover ferias, festivales, fiestas patronales, campamentos, espectáculos

públicos, exhibiciones, efemérides, concursos, clínicas deportivas, competencias, campeonatos, olimpiadas u otros similares.

(3) Se trate de mensajes de carácter preventivo y educativo dirigidos a orientar a la ciudadanía que generalmente sintoniza y observa los programas incluidos en el Artículo 6-B de esta Ley y la agencia que solicita la dispensa tiene el mandato legal de educar sobre el asunto tratado en el anuncio.

El Secretario/a atenderá la consulta y otorgará la dispensa en un término no mayor de 15 días calendarios. De no contestarse la consulta para la dispensa en dicho término se entenderá aprobada y la agencia pautará los anuncios correspondientes según su plan de medios.

No se requerirá la dispensa del Secretario/a cuando el anuncio público sea necesario y urgente porque:

(1) Existe un estado de emergencia declarado por el Gobernador/a, según se provee por las disposiciones de la [Ley Núm. 211 del 2 de Agosto de 1999, según enmendada, conocida como "Ley de la Agencia Estatal para el Manejo de Emergencias y Administración de Desastres de Puerto Rico"](#) [Nota: Derogada y sustituida por la [Ley 20-2017, Cap.7, "Negociado de Manejo de Emergencias y Administración de Desastres"](#)].

(2) Existe una emergencia provocada por un desastre, accidente catastrófico o situación similar dentro de los límites geográficos de un municipio, declarada como tal por el Alcalde/sa, de acuerdo con el Artículo 3.009 de la [Ley Núm. 81 del 30 de agosto de 1991, según enmendada, conocida como "Ley de Municipios Autónomos."](#)

Artículo 6-C1. — (3 L.P.R.A. § 341e-3A)

A los fines de la aplicación de los Artículos 6-A, 6-B, y 6-C de esta Ley [3 L.P.R.A. secs. 341e-1, 341e-2 y 341e-3] y del Art. 3 de la Ley Núm. 128 de 9 de Agosto de 1995, el término "agencia pública" significará todo departamento, oficina, agencia, administración, negociado, autoridad, programa, comisión, junta, corporación pública y subsidiaria de ésta, municipio y toda otra dependencia e instrumentalidad del Estado Libre Asociado de Puerto Rico, independientemente de su denominación.

Los términos "emergencia" y "desastre" tendrán el mismo significado y alcance que se les da bajo la [Ley Núm. 211 del 2 de Agosto de 1999, según enmendada, conocida como "Ley de la Agencia Estatal para el Manejo de Emergencias y Administración de Desastres de Puerto Rico"](#) y sus reglamentos [Nota: Derogada y sustituida por la [Ley 20-2017, Cap.7, "Negociado de Manejo de Emergencias y Administración de Desastres"](#)].

Artículo 7. — (3 L.P.R.A. § 341f)

El Secretario tendrá poderes y facultades para, en protección de los consumidores, fiscalizar el cumplimiento de las leyes sobre protección al consumidor que estén bajo la jurisdicción de otras agencias y organismos del Estado Libre Asociado de Puerto Rico y referir a los mismos las querellas y notificar las infracciones para que éstos tomen la acción que proceda.

Artículo 7A. — Carta de Derechos del Consumidor. [Nota: La [Ley 20-2021](#) añadió este Art. 7A]

Los Consumidores en Puerto Rico disfrutarán de todos los derechos que le son reconocidos en leyes y reglamentos aplicables, incluyendo, pero sin limitarse a, los siguientes:

1. Derecho a Elegir Libremente — El consumidor tiene derecho a seleccionar libre y eficientemente todos los bienes y servicios que desee, de óptima calidad; esto, de manera sostenible, sin afectar la disponibilidad y calidad de los bienes y servicios de las futuras generaciones, desde el punto de vista económico, social y ambiental.

2. Derecho a la Información — El consumidor tiene derecho a estar protegido de prácticas ilegales y anuncios engañosos por parte de los comercios.

El consumidor tiene derecho a conocer el contenido y los alcances de cualquier contrato que se le requiera firmar. Tendrá derecho a solicitar una copia, impresa o digital, antes de firmarlo, con el tiempo que este entienda necesario para su lectura u orientación, y a que se le entregue copia, impresa o digital, fiel y exacta, una vez firmado. No puede requerírsele que firme un contrato incompleto, sin el debido encabezamiento o que tenga espacios en blanco. El contratista deberá incluir en el contrato, e informar de forma oral, sobre la Regla de Período de Reflexión de la *Federal Trade Commission*.

3. Derecho a la Compensación — El consumidor tiene derecho a recibir información completa sobre los factores que puedan afectar su selección en la compra de bienes y servicios, destacándose la calidad, precio, fecha de expiración, de retiro del mercado, uso, contenido, funcionamiento, almacenaje, mantenimiento o conservación, cuidado y sustitución del producto comprado y de sus piezas.

El consumidor tiene derecho a que se le informe, y a que se le entregue copia, impresa o digital, detalladamente, sobre todos los aspectos de cualquier garantía aplicable al bien o servicio comprado, incluyendo cubierta y duración, nombre y dirección de la persona responsable de cumplir la garantía, procedimiento a seguir y condiciones a cumplir para reclamaciones.

4. Derecho a la Educación — El consumidor tiene derecho a que se le informe detalladamente todos los costos envueltos en cualquier adquisición de bienes y servicios, incluyendo precio total, número de plazos, monto de parcial, cargos por seguro y cualquier otro costo que deba pagar.

5. Derecho a la Seguridad e Integridad Física — El consumidor tiene derecho a estar protegido de productos que en cualquier uso previsible resulten peligrosos, o que le puedan causar daño, lesión, enfermedad, o a sus familiares.

6. El consumidor tiene derecho, como inquilino, a que el hospedaje seleccionado le provea seguridad y bienestar, cumpliendo así con las disposiciones legales.

7. Derecho a la Representatividad y Libre expresión — El consumidor tiene derecho a ser representado como consumidor, tanto en los foros gubernamentales, municipales, estatales y federales, como ante las ramas legislativa y judicial. Además, le asiste el derecho a ser oído ante foros no gubernamentales, tales como organizaciones o asociaciones privadas, compañías que vendan bienes o servicios, así como ante cualquier otro foro donde se ventilen sus reclamos como consumidor.

8. Derecho a la Agrupación — El consumidor tiene derecho a organizar grupos de consumidores y trabajar con los mecanismos necesarios para el desarrollo de su autodefensa en la adquisición de bienes y servicios.

9. Derecho a los Servicios Públicos — El consumidor tiene derecho a recibir servicios públicos de excelencia, incluyendo la información de los proveedores, de la mano de orientación sobre depósitos de garantía, pago por anticipo del servicio, recargos por demora en el pago, cesación y el restablecimiento del servicio, establecimiento de planes de pago, y solución de controversias entre el consumidor y los proveedores.

10. Derecho a la Promoción Verídica y libre de Coacción — El consumidor tiene derecho a que se le proporcione información correcta, clara y precisa en relación con concursos y promociones que se publiquen a través de los medios de comunicación.

11. Derecho a ser Protegido en los Medios Electrónicos — El consumidor que utiliza medios electrónicos tiene derecho a que se le garanticen protecciones que ofrecen otras formas de comercios tradicionales, incluyendo la protección de la información personal y las garantías de un servicio justo, apropiado y de calidad, según acordado.

12. Derecho a no ser Discriminado — El consumidor tiene derecho a que no se le pueda negar un producto o servicio que desee contratar o comprar; tampoco le pueden discriminar o tratar mal por razones de raza, religión, género, situación económica, nacionalidad, orientación sexual, por alguna discapacidad física o cualquier otro motivo similar.

Las disposiciones de este Artículo no aplicarán a los contratos regulados por una ley especial, o cuya jurisdicción primaria en cuanto a términos y condiciones de contratación se encuentren bajo la jurisdicción de cualquier agencia administrativa, según establecido en su ley orgánica distinta al Departamento de Asuntos del Consumidor.

Artículo 8. — (3 L.P.R.A. § 341g)

(a) El Secretario tendrá poder para aprobar, enmendar o revocar aquellas reglas, reglamentos, órdenes, resoluciones y determinaciones necesarias al cumplimiento de esta ley. Las reglas y reglamentos, que no van de carácter interno, serán promulgadas conforme a lo dispuesto por la [Ley Núm. 170 de 12 de Agosto de 1988, conocida, como "Ley de Procedimiento Administrativo Uniforme del Estado Libre Asociado de Puerto Rico"](#) [Nota: Derogada y sustituida por la [Ley 38-2017, "Ley de Procedimiento Administrativo Uniforme del Gobierno de Puerto Rico"](#)]. Disponiéndose, que las órdenes y reglamentos promulgados conforme al inciso (a) del Artículo 6 (3 L.P.R.A. § 341e) de

esta ley, entrarán en vigor inmediatamente después de su radicación en la oficina del Secretario de Estado.

Para la adopción de reglas y reglamentos que no sea de carácter interno, el Secretario 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 quince (15) días de anticipación a la vista o audiencia.

No obstante lo anteriormente dispuesto en este inciso, las órdenes de precios emitidas en base a reglamentos que contienen criterios para dicha fijación, entrarán en vigor la misma fecha de su publicación en uno de los periódicos de mayor circulación en Puerto Rico, a menos que en el texto de la orden publicada se especifique en fecha distinta. En estos casos no será necesario celebrar vistas públicas ni radicar dichas órdenes en la Secretaría de Estado.

(b) Cuando el Secretario determine que existe una situación que requiere una acción inmediata para evitar serios perjuicios a los consumidores, el Secretario podrá adoptar, cualquier orden o reglamento conforme a lo dispuesto en la Sección 2.13 de la [Ley Núm. 170 de 12 de agosto de 1988, según enmendada, conocida como “Ley de Procedimiento Administrativo Uniforme del Estado Libre Asociado de Puerto Rico”](#) [Nota: Sustituida por la Sección 2.13 de la [Ley 38-2017, “Ley de Procedimiento Administrativo Uniforme del Gobierno de Puerto Rico”](#)].

(c) Para establecer y reglamentar las tarifas correspondientes que deberán cobrar los establecimientos privados que se dedican al cuidado de personas de edad avanzada, que residen en éstos, el Secretario del Departamento de Asuntos del Consumidor deberá estudiar las características biofisiológicas, sociológicas y psicológicas de las personas de edad avanzada, los datos demográficos actuales y las proyecciones futuras y sus necesidades de servicio y apoyo. Deberá además, sin que constituya una limitación, utilizar los siguientes criterios:

- (1)** Ubicación del establecimiento;
- (2)** facilidades físicas, tales como equipo y materiales;
- (3)** privacidad;
- (4)** servicios de transportación y ambulancia;
- (5)** personal y su preparación profesional y experiencia;
- (6)** programa de recreación y rehabilitación;
- (7)** acceso a sistemas de apoyo;
- (8)** sistemas de seguridad;
- (9)** alimentación;
- (10)** servicios médicos, atención médica y de dentista;
- (11)** grado de dependencia del envejeciente, según su condición de salud;
- (12)** asuntos administrativos.

(d) Todo negocio o comercio de ventas al detal con volumen de ventas de más de cuatrocientos mil (400,000) dólares al año y abierto al público, que venda objetos y bienes de consumo, incluyendo los que utilicen cualquier sistema electrónico de lectura de precios, deberá rotular los objetos a la venta en los anaqueles, tablillas o en los lugares donde están disponibles a los consumidores con letreros o rótulos cuyas letras tengan un tamaño mínimo de doce (12) puntos o un octavo (1/8) de pulgada y el precio un tamaño mínimo de cuarenta y ocho (48) puntos o media (1/2) pulgada. El letrero deberá especificar el nombre de la marca, peso del contenido y el precio. El rótulo podrá contener abreviaturas siempre que éstas sean de uso común, fácilmente distinguibles y que no causen confusión probable con otros productos. El mismo deberá estar

colocado dentro del espacio ocupado por los objetos en el anaquel, góndola o tablilla y en un lugar visible para el consumidor.

Cuando se determine el volumen de ventas de negocios dedicados entre otras cosas a la venta de gasolina al detal, deberá incluirse el volumen de venta de gasolina y de cualquier otro tipo de mercancía que esté disponible al consumidor.

Los comercios tendrán la opción de marcar el precio individual de cada artículo en números arábigos y legibles de manera que el consumidor pueda comparar e informarse sobre los precios de los objetos seleccionados. La negativa del comerciante de rotular los artículos mencionados o de no marcarlos individualmente, según dispone en el párrafo anterior, conlleva una multa de quinientos (500) dólares, por el primer día de infracción y de mil (1,000) dólares por cada día adicional.

Artículo 9. — (3 L.P.R.A. § 341h)

El Secretario establecerá una división administrativa en el Departamento con el propósito 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.

De igual forma, se ordena al Secretario a publicar en su página cibernética y a mantener accesible al público en sus oficinas regionales, información relativa a toda querella que se presente por consumidores individuales, grupos de consumidores y funcionarios del Departamento u otros funcionarios del Gobierno de Puerto Rico contra cualquier establecimiento comercial donde se lleven a cabo transacciones comerciales sobre bienes y servicios, incluyendo, pero sin limitarse, al estado procesal de la misma junto al nombre del comerciante querellado y la cantidad de denuncias que se han presentado contra dicha persona o establecimiento, una vez haya sido adjudicada.

Se mantendrá la información relativa a toda querella adjudicada por un término no menor de cinco (5) años en la página cibernética de la referida dependencia pública.

Igualmente, el Departamento informará a través de la aludida página cibernética los mecanismos existentes y los requisitos para que la ciudadanía pueda radicar una querella.

Artículo 10. — (3 L.P.R.A. § 341i)

El Secretario designará un cuerpo de examinadores cuya función será la de presidir las vistas administrativas que se celebren por el Departamento, tanto las de naturaleza cuasi legislativa como las de naturaleza cuasi judicial.

Los examinadores rendirán un informe al Secretario o al funcionario que éste designe a tenor con el inciso (d) del Artículo 6 (3 L.P.R.A. § 341e) sobre los resultados de cada vista administrativa llevada a cabo y someterán sus recomendaciones.

Artículo 10-A. — Quejas y querellas de consumidores—Término para resolverlas. (3 L.P.R.A. § 341i-1)

El Secretario deberá resolver las quejas y querellas presentadas por los consumidores de bienes y servicios adquiridos o recibidos del sector privado de la economía, y conceder los remedios pertinentes conforme a derecho, a través de la estructura de adjudicación administrativa, dentro de un plazo de ciento veinte (120) días laborables a partir de la radicación de la querella, siempre que no exista causa justificada. A partir del 1 de julio de 1986 el plazo de ciento veinte (120) días laborables se aplicará a las querellas relativas a bienes inmuebles. En todo otro caso el plazo será de ciento veinte (120) días naturales, excepto cuando la persona querellante sea una persona de la Tercera Edad, entiéndase una persona de 67 años o más, en cuyo caso el plazo para la adjudicación será un término improrrogable de noventa (90) días, desde la radicación de la querella.

Artículo 10-B. — (3 L.P.R.A. § 341i-2)

En caso de que el Secretario del Departamento de Asuntos del Consumidor o su designado demorare más del plazo fijado por esta ley, el querellante podrá recurrir a la Sala del Tribunal de Primera Instancia correspondiente a la Oficina donde se haya radicado la querella y solicitar a este foro que expida una orden de mostrar causa sobre la justificación de la demora. El tribunal podrá a su discreción, fijar un plazo para que el Departamento de Asuntos del Consumidor resuelva.

Artículo 11. — (3 L.P.R.A. § 341j)

- (a) El Secretario designará un cuerpo de los abogados del interés público cuya función será la de representar a los consumidores individuales, a grupos de consumidores y al Departamento en procedimientos ante otras agencias u organismos y tribunales, tanto del Estado Libre Asociado de Puerto Rico como de los Estados Unidos.
- (b) El Secretario podrá solicitar del Secretario de Justicia el nombramiento de los abogados del interés público como fiscales especiales en procedimientos de naturaleza criminal por violaciones a las leyes, reglamentos u órdenes que administra el Departamento.

Artículo 11-A. — Inspectores. (3 L.P.R.A. § 341j-1) [Nota: La [Ley 101-2018](#) añadió este Artículo]

- (a) El Secretario designará un cuerpo de inspectores, con el propósito de asistirle en la fiscalización del cumplimiento de las resoluciones, órdenes y reglamentos publicados por el Departamento. Los inspectores tendrán, además, aquellos deberes y funciones que determine el Secretario. El Secretario podrá autorizar a estos funcionarios a portar armas en el desempeño de sus funciones cuando lo entienda necesario. El permiso para portar armas por estos funcionarios será tramitado conforme a la [Ley 404-2000, según enmendada](#).
- (b) En el cumplimiento de sus funciones, los Inspectores podrán emitir avisos de infracción a aquellos comercios que se encuentren en violación de cualquier resolución, orden o reglamento del Departamento.
- (c) Se faculta al Secretario en coordinación con los demás jefes de agencia pertinentes a nombrar personal de otras agencias como inspectores para que le asistan en periodos de emergencia o crisis.

Para ello, el Secretario podrá coordinar un seminario de adiestramiento para educar sobre las funciones, deberes, responsabilidades y obligaciones de los inspectores.

Artículo 12. — (3 L.P.R.A. § 341k)

El Secretario mantendrá separadas, la unidad de examinadores y la de los abogados del interés público. En caso de resultar necesario realizar transferencias de personal entre una y otra unidad las personas envueltas en la transferencia no participarán en casos en los cuales hayan intervenido anteriormente en otra capacidad.

Artículo 13. — (3 L.P.R.A. § 341 l)

El Secretario, o el funcionario que éste designe a tenor con el inciso (d) del Artículo 6 (3 L.P.R.A. § 341e) de esta ley, tendrá facultad para emitir las siguientes sanciones y órdenes:

(a) Previa notificación y vista imponer multas administrativas por las violaciones a esta ley o las reglas, reglamentos y órdenes aprobadas o dictadas por el Departamento a tenor con esta ley.

(b) Previa notificación y vista podrá emitir órdenes para cesar y desistir, y prescribir los términos y condiciones correctivas que por la evidencia a su disposición y a tenor con el derecho aplicable determine que son en beneficio del consumidor. Cuando en el criterio del Secretario se cause o se pueda causar un grave daño inmediato a los consumidores o a un consumidor en particular, podrá emitir dicha orden, de carácter provisional, obviando el requisito de celebrar una vista. Dentro de los diez (10) días posteriores a la emisión de dicha orden provisional, el Secretario deberá celebrar una vista administrativa en la que resolverá si dicha orden provisional se hace permanente o se revoca. Las órdenes emitidas bajo este inciso serán notificadas a la persona que corresponda en su sitio de negocios o por correo certificado a su última dirección conocida.

(e) El Secretario podrá recurrir al Tribunal Superior de Puerto Rico en solicitud que se ponga en vigor cualquier orden de cesar y desistir por él emitida o cualquier orden correctiva. El incumplimiento de una orden judicial declarando con lugar tal solicitud constituirá desacato al Tribunal.

Artículo 14. — (3 L.P.R.A. § 341m)

(a) Se faculta al Departamento para llevar a cabo toda clase de estudios e investigaciones sobre asuntos que afecten al consumidor, y a tales fines, el Secretario podrá requerir la información que sea necesaria, pertinente y esencial para lograr tales propósitos y aprobar aquellas reglas y reglamentos necesarias y razonables. El Secretario 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 Secretario no fuese debidamente cumplida, el Secretario podrá comparecer ante el Tribunal de Primera Instancia y solicitar se ordene el cumplimiento de la citación. El Tribunal de Primera Instancia dará preferencia al curso y despacho de dicha petición y podrá dictar órdenes haciendo obligatoria la comparecencia de testigos a la presentación de los

datos o información requerida previamente por el Secretario. El Tribunal de Primera Instancia tendrá facultad para castigar por desacato la desobediencia de esas órdenes.

(c) Ninguna persona podrá negarse a cumplir una citación del Secretario o de su representante, o producir la evidencia requerida o rehusar contestar cualquier pregunta en relación con cualquier estudio o investigación, o porque la evidencia que se le requiere podría incriminarle o le expondría a un proceso criminal o a que se le destituya o suspendiera de su empleo, profesión u ocupación; pero el testimonio o evidencia producida por dicha persona a requerimiento del Secretario 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 la destitución o suspensión de su empleo, profesión u ocupación.

(d) Toda información obtenida como resultado de las investigaciones practicadas por el Departamento será de carácter público, excepto, aquella que incrimine al deponente y aquella que constituya secreto de producción o esté protegida por la legislación federal sobre patentes.

Artículo 15. — (3 L.P.R.A. § 341n)

Cualquier consumidor podrá radicar una querrela en el Departamento para vindicar los derechos que le conceden las leyes del Estado Libre Asociado de Puerto Rico. En caso de que la querrela radicada por el consumidor no plantee ninguna controversia adjudicable, el Departamento asesorará al consumidor con respecto a la solución de su querrela y/o referirá la misma a cualesquiera agencia pertinente del Estado Libre Asociado de Puerto Rico o de los Estados Unidos.

Las querellas de los consumidores se regirán por el procedimiento de adjudicación que dispone esta ley.

Artículo 16. — (3 L.P.R.A. § 341o)

Cualquier parte adversamente afectada por la decisión del Secretario, o del funcionario que éste designe a tenor con el inciso (d) del Artículo 6 (3 L.P.R.A. § 341e), en un procedimiento de naturaleza cuasi judicial o cuasi legislativa deberá, salvo en los procedimientos radicados por la Oficina de Asuntos Monopolísticos, solicitar dentro del término de diez (10) días a partir de la fecha de notificación de la decisión, la reconsideración del Secretario. El Secretario tendrá treinta (30) días para decidir la reconsideración solicitada, pasados los cuales, si no ha emitido su decisión se entenderá No Ha Lugar a la reconsideración solicitada, Disponiéndose que el Secretario notificará tal hecho a la parte afectada.

Artículo 17. — (3 L.P.R.A. § 341p)

(a) Cualquier parte adversamente afectada por una decisión en reconsideración del Secretario o del funcionario que éste designe a tenor con el inciso (d) de Artículo 6 (3 L.P.R.A. § 341e) podrá solicitar la revisión judicial de dicha decisión al Tribunal de Primera Instancia del Estado Libre Asociado de Puerto Rico, en la Sala del Tribunal de Primera Instancia correspondiente a la residencia del perjudicado, mediante un recurso emitido por el Tribunal a su discreción. La solicitud de revisión deberá ser radicada ante el Tribunal de Primera Instancia dentro de los quince (15) días a partir de la fecha de la notificación de la referida decisión.

(b) La decisión del Secretario, o del funcionario designado por éste, permanecerá en todo su vigor y efecto hasta tanto no haya una decisión del Tribunal de Primera Instancia final y firme revocando la decisión del Secretario.

(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 Secretario dentro de un término de cinco (5) días a partir de su radicación.

(d) El Secretario deberá 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 expedición del auto de revisión.

(e) El Tribunal revisará las resoluciones u órdenes del Secretario con base al récord administrativo sometídole y sólo en cuanto a las conclusiones de derecho; las determinaciones de hecho del Secretario serán concluyentes para el Tribunal si estuvieren sostenidas por evidencia sustancial.

(f) La solicitud de reconsideración hecha al Tribunal de Primera Instancia no suspenderá los efectos del reglamento, orden o resolución del Secretario.

Las disposiciones de este Artículo no serán de aplicación a las querellas que sean instadas por la Oficina de Asuntos Monopolísticos del Departamento de Justicia en virtud de lo dispuesto en el Artículo 3 de la [Ley Núm. 77 del 25 de junio de 1964, según enmendada](#) (10 L.P.R.A. § 259).

Artículo 18. — (3 L.P.R.A. § 341q)

El Secretario tendrá facultad para imponer multas hasta un máximo de diez mil (10,000) dólares.

El Secretario podrá imponer multas por violación de las disposiciones de esta Ley, las leyes que administra el Departamento o los reglamentos u órdenes emitidas por el Departamento. Cada día en que se incurra en la misma violación será considerada como una violación separada.

Las multas finales impuestas solamente podrán ser disminuidas por el Secretario hasta un treinta y cinco por ciento (35%) del monto original. No obstante, en casos relacionados al requisito de inscripción y renovación de licencias, la multa impuesta podrá ser condonada en su totalidad cuando la parte infractora cumpla con los requisitos de registro y no tenga órdenes del Departamento por cumplir.

Artículo 19. — (3 L.P.R.A. § 341r)

Se prohíbe todo tipo de clase de acto, práctica, anuncio o publicidad que constituya o tienda constituir fraude o engaño o falsa representación, sobre la marca, precio, cantidad, tamaño, calidad, garantía o salubridad de un producto, artículo o servicios.

Todo comercio que esté operando en Puerto Rico deberá exponer en un lugar visible y en letras claras y legibles, un rótulo que contenga la siguiente reseña:

"Publicar anuncios engañosos es ilegal. Incurrir en tal práctica conlleva pena de multa de hasta un máximo de \$10,000. El consumidor podrá someter una querella ante el Departamento de Asuntos del Consumidor (DACO), Ley Núm. 5 de 23 de abril de 1973, según enmendada.

El Secretario establecerá por reglamento, el tamaño, tipo de letra, material en el que estará impreso el rótulo y la ubicación del mismo.

Toda persona natural o jurídica que anuncie en un medio de comunicación escrito sus servicios en relación a su profesión, oficio o negocio, deberá incluir el número de licencia o permiso concedido por el Estado para practicar la misma. El no cumplir con las disposiciones de esta ley constituirá un delito menos grave y convicta que fuere la persona infractora, será penalizada con una multa que no excederá de quinientos (500) dólares.

Las entidades con diez (10) o más profesionales licenciados, podrán cumplir con lo requerido en el párrafo anterior al incluir en su anuncio de bienes y servicios un solo número de licencia y el nombre del poseedor de la misma, que será el de aquel que administre o dirija la entidad.

Artículo 20. — (3 L.P.R.A. § 341s)

El Secretario 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 de personal especializado.

Artículo 21. — (3 L.P.R.A. § 341t)

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

Artículo 22. — (3 L.P.R.A. § 341 nota)

Se asigna al Departamento de Asuntos del Consumidor de cualquier fondo no comprometido del Tesoro Estatal la cantidad de un millón quinientos mil dólares (\$1,500,000) para llevar a cabo los fines de esta ley. Las asignaciones necesarias para los gastos ordinarios de funcionamiento del Departamento de Asuntos del Consumidor para el año fiscal 1974-75 y para años posteriores se consignarán en la Ley General de Presupuesto.

Artículo 23. — (3 L.P.R.A. § 341u)

Todas aquellas leyes, reglas, reglamentos y órdenes aplicables a la Administración de Asuntos del Consumidor y al Departamento de Hacienda, en cuanto a la Ley núm. 143 del 27 de Junio de 1968 (10 L.P.R.A. secs. 981 a 981s), que no estén en conflicto con las disposiciones de esta ley, continuarán en vigor, y se entenderá que a partir de la vigencia de esta ley, se relacionan, refieren y serán administradas por el Departamento de Asuntos del Consumidor y su Secretario, quien será, para todos los efectos, el sucesor legal del Director de la Administración de Asuntos del Consumidor de Servicios al Consumidor y el Secretario de Hacienda respectivamente.

Artículo 24. — (3 L.P.R.A. § 341v)

Se crea una Comisión compuesta por el Secretario de Asuntos del Consumidor, el Secretario de Justicia, el Presidente de la Junta de Planificación dos personas que representen el interés público designados por el Gobernador de Puerto Rico, que en el curso de un año, a partir

de la fecha de vigencia de esta ley, efectuará un estudio en el cual se determinarán las funciones y programas del Estado Libre Asociado de Puerto Rico que deban ser transferidas al Departamento de Asuntos del Consumidor por razón de su estrecha relación a los problemas y asuntos del consumidor.

En base a estas recomendaciones el Gobernador someterá a la Asamblea legislativa no más tarde de 30 días después de comenzada una sesión ordinaria ó 10 días después de comenzada una extraordinaria, las transferencias de programas que estime necesarias. Si la Asamblea Legislativa recesare sin que ninguna de las Cámaras rechazare alguna propuesta para transferencias, ésta quedará automáticamente aprobada y entrará en vigor al día siguiente de haber recesado la Asamblea Legislativa.

Artículo 25. — (3 L.P.R.A. § 341w)

(1) El Secretario podrá cobrar, recibir, depositar y entregar el importe de las reclamaciones a los consumidores a quienes corresponda. Si las cantidades recibidas no pudieran ser entregadas prontamente a los consumidores con derecho a recibirlas, las mismas permanecerán bajo la custodia del Secretario en una cuenta bancaria que devengue intereses. En estos casos, el Secretario tendrá facultad para endosar y depositar en la referida cuenta aquellos cheques bancarios, giros postales y cualesquiera otros valores librados a favor de los consumidores. Los desembolsos contra esta cuenta se efectuarán conforme a la reglamentación promulgada por el Secretario de Asuntos del Consumidor en coordinación con el Secretario de Hacienda.

(2) En caso de muerte del consumidor con derecho a recibir determinada cantidad por el concepto expresado, el Secretario de Asuntos del Consumidor hará el pago a sus herederos de acuerdo con la determinación que haga al respecto, en las proporciones que les correspondan de conformidad con el [Código Civil de Puerto Rico](#) (Título 31).

La prueba de la condición de heredero, según se provee en esta sección, será establecida ante el Secretario de Asuntos del Consumidor en la forma que éste disponga mediante reglamento.

Cuando las personas con derecho a un pago fueren menores de edad o incapacitadas, el mismo se hará a la persona que estuviere a cargo de dichos menores o incapacitados si, después de hecha la investigación correspondiente, fuere aconsejable efectuarlo a esa persona.

(3) Efectuado el pago del importe de una reclamación en la forma provista en esta ley, el Secretario de Asuntos del Consumidor y sus agentes y empleados quedarán relevados de toda responsabilidad futura.

(4) El importe de la reclamación de un consumidor que no haya podido ser localizado pasará al fondo general luego de transcurridos cinco (5) años de la publicación en un periódico de mayor circulación de su nombre, última dirección conocida y cualquier otra información que el Secretario de Asuntos del Consumidor disponga por reglamento.

(5) El Secretario de Asuntos del Consumidor deberá transferir periódicamente al Secretario de Hacienda el importe de los intereses devengados por las cantidades depositadas en la cuenta bancaria que devengue intereses, para que este último funcionario, a su vez, lo deposite en una cuenta especial bajo su custodia. Estos fondos se destinarán única y exclusivamente para los siguientes fines:

- (a) Sufragar los gastos en que incurra el Secretario de Asuntos del Consumidor para localizar a los reclamantes;

(b) para fortalecer y darle más efectividad a las actividades de investigación de querellas, adjudicación y cobro de reclamaciones y acciones judiciales iniciadas por el Secretario de Asuntos del Consumidor.

(6) El Secretario de Asuntos del Consumidor queda autorizado para incurrir en los gastos necesarios para la publicación de los nombres y direcciones de los reclamantes que no se hayan podido localizar y para cumplir con cualquier otro requisito necesario en la administración de esta ley.

(7) El Secretario de Asuntos del Consumidor promulgará la reglamentación necesaria para llevar a cabo las disposiciones de esta ley.

(8) La facultad que se le concede al Secretario de Asuntos del Consumidor para el endoso y depósito de cheques bancarios, giros postales y otros valores expedidos en pago de reclamaciones se hace extensiva a cualesquiera otros valores de la misma naturaleza que tenga bajo su custodia al entrar en vigor esta ley.

Artículo 26. — (3 L.P.R.A. § 341 nota)

Si cualquier disposición de esta ley o la aplicación de la misma a cualquier persona o circunstancia fuere declarada inconstitucional o nula, dicha nulidad no afectará las demás disposiciones ni la aplicación de esta ley que pueda tener efecto sin necesidad de las disposiciones o aplicaciones que hubieran sido declaradas nulas, y a tal fin se declara que las disposiciones de esta ley son separables unas de otras.

Artículo 27. — (3 L.P.R.A. § 341 nota)

Esta ley entrará en vigor inmediatamente después de su aprobación a excepción de la disposición del Artículo 22 referente a la asignación de \$1,500,000 de los recursos disponibles del Fondo General. Dicha asignación entrará en vigor el 1ro. de julio de 1973.

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 ⇒ Biblioteca Virtual ⇒ Leyes de Referencia—CONSUMIDOR.