"Ley para la Selección Informada sobre el Seguro de Viaje"

Ley Núm. 159 de 31 de octubre de 2019

Para crear la "Ley para la Selección Informada sobre el Seguro de Viaje" a los fines de que sea responsabilidad del agente de viajes en Puerto Rico incluir una recomendación al cliente de comprar un seguro de viaje a través de un agente de seguros autorizado como parte de las cláusulas y condiciones, y asegurarse que el cliente marque expresamente que fue debidamente orientado sobre la existencia y la posibilidad de adquirir un seguro de viajes, a través del productor de seguros de su preferencia; y para otros fines relacionados.

EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

Según definido en el Código de Seguros de Puerto Rico [1], el seguro de viajes es un seguro contra la cancelación de viaje, interrupción del viaje, pérdida de equipaje, muerte, enfermedad y accidente, incapacidad y daño a artículos personales, cuando el mismo esté limitado a un viaje en específico y sea emitido en relación con transportación provista por una línea de transporte acuático, terrestre o aéreo.

Un seguro de viaje determinado, a modo de ejemplo, puede cubrir: los gastos de traslado del asegurado en caso de emergencia; gastos de hospitalización o intervenciones quirúrgicas en caso de emergencia; y gastos incurridos por la cancelación del viaje por fallecimiento, accidente o enfermedad; entre otros. Varias compañías en Puerto Rico ofrecen este tipo de seguros, ya sea directamente o a través de agencias de viajes. Un agente de viajes es un intermediario entre los productores de servicios para viajeros, tales como líneas aéreas, hoteles y los consumidores.

La Compañía de Turismo de Puerto Rico es quien tiene la obligación de reglamentar, investigar, intervenir y sancionar a aquellas personas o entidades dedicadas a la venta u ofrecimiento en venta de pasajes en Puerto Rico, para el transporte aéreo, terrestre o acuático, de personas para lugares dentro y fuera de Puerto Rico, o que realicen reservaciones de alojamiento, entretenimiento o transportación terrestre o confección y venta de viajes integrales o excursiones dentro o fuera de Puerto Rico [2]. Cumpliendo con esta responsabilidad, la Compañía de Turismo adoptó el Reglamento 8759 [3]. El Artículo 10 de dicho Reglamento trata sobre "Disposiciones Referentes a las Cancelaciones de Viajes" y específicamente dispone en su inciso "e" que las cláusulas de cancelación de viajes deberán contener una recomendación al cliente de comprar un seguro de viaje a través de un agente de seguros autorizado.

En la práctica, aunque en esencia las agencias de viaje sí incluyen la recomendación del seguro de viajes en los documentos que preparan con las cláusulas y condiciones, la realidad es que estos documentos son muy extensos y muchas personas no se percatan de dicha recomendación. Esto causa que lleguen constantemente reclamaciones a las agencias de viajes, cuando el pasajero no

---

[1] Ley 77 de 19 de Junio de 1957, según enmendada

[2] Artículo 11 de la "Ley de la Oficina de Turismo del Departamento de Desarrollo Económico y Comercio del Gobierno de Puerto Rico", Ley Núm. 10 de 18 de Junio de 1970, según enmendada.

[3] Reglamento aplicable a los agentes de viajes y mayoristas de viajes y excursiones y sus procedimientos aplicables, radicado el 25 de mayo de 2016.

puede utilizar el boleto para la fecha adquirida, por ejemplo, por causas de emergencias médicas. Muchas personas piensan que esto es una causa justificada, pero no se percataron o entendieron que es precisamente para eventos como este que existe el seguro. De hecho, muchas de estas reclamaciones llegan precisamente como querellas a la Compañía de Turismo, en el área de Servicios y Fiscalización Turística. Constantemente la situación es que la querella resulta ser consecuencia de que el cliente no se percató de la existencia de la recomendación al firmar los documentos de la agencia.

No cabe duda de que el documento que forma el contrato entre la agencia y el pasajero es lo que se conoce como un contrato de adhesión. Este tipo de contrato es aquel en que una sola de las partes dicta las condiciones del contrato, que ha de aceptar la otra, en el cual se utiliza usualmente un modelo o formulario preparado de antemano. Hay quienes esbozan que la adhesión implica consentimiento y basta para formar el contrato. En estos casos los clientes o pasajeros han firmado y por lo tanto acordado unas condiciones, y el levantar que no se percataron de la recomendación de comprar un seguro, una vez llega una situación de emergencia o enfermedad inesperada, por lamentable que sea, no se puede justificar que se penalice a la agencia, que la mayoría de las veces funge como intermediario. Es decir, que usualmente cuando sucede la emergencia o imprevisto ya la agencia ha transferido la mayor parte del dinero pagado a otras compañías reteniendo solamente la porción de su comisión.

A medida que ha ido creciendo la práctica de comprar boletos y excursiones en agencias de viajes en internet o directamente en las páginas cibernéticas de las aerolíneas, hoteles o cruceros, la manera de ofrecer este tipo de seguros de viaje ha ido evolucionando. Podemos ver que muchas veces, más que meramente hacer una mera mención o inclusión de la recomendación de adquirir un seguro de este tipo, obligan al usuario a que, antes de que pueda completar la transacción, haga un acto afirmativo al escoger entre las opciones de adquirir el seguro o declinarlo. Es decir, que hasta que la persona no lleve a cabo el acto afirmativo de escoger entre las opciones, no puede terminar la transacción de compra del boleto o paquete.

El acto afirmativo de escoger entre comprar o declinar un seguro promueve que la persona antes de adquirir su boleto o paquete de viaje tome una decisión consciente. De esta manera se benefician ambas partes. En cuanto al pasajero, este estará mejor informado antes de comprar su pasaje o excursión de que existe un seguro de viaje que podría proteger su inversión en casos específicos, y si entiende que vale la pena hará la selección de adquirir el seguro. Por otra parte, la agencia tendrá un mecanismo adicional para demostrar que, en caso del cliente no haber podido usar los pasajes o boletos comprados por algún inconveniente, como sería el caso de una enfermedad imprevista, la reclamación contra ellos no procede, dado que no quedará duda que la persona no adquirió el seguro porque declinó expresamente el mismo y no puede pretender que sea la agencia quien responda ahora por la situación. En resumen, la medida promueve una mayor certidumbre entre los pasajeros y las agencias, beneficiándolos a todos, en última instancia.

Por todo lo antes expuesto y en aras de: 1) dar mayor protección e información al cliente y 2) brindar mayor estabilidad y seguridad a las empresas que son agencias de viajes, esta Asamblea Legislativa entiende meritorio el que se apruebe esta medida.

Decrétase por la Asamblea Legislativa de Puerto Rico:

Artículo 1. — Título (23 L.P.R.A. § 6992)

"Ley para la Selección Informada sobre el Seguro de Viaje"

Artículo 2. — Aplicabilidad (23 L.P.R.A. § 6992a)

Todo agente de viajes bajo la jurisdicción de la Compañía de Turismo de Puerto Rico o su entidad sucesora.

Artículo 3. — Deberes (23 L.P.R.A. § 6992b)

Todo agente, a quien aplique esta Ley, deberá incluir una recomendación al cliente sobre la importancia y/o beneficios de comprar un seguro de viaje a través de un agente de seguros autorizado, y que puede adquirir el mismo a través del productor de seguros de su preferencia, como parte de las cláusulas y condiciones. Además, en el caso del contrato establecido entre el agente y el cliente, el agente deberá asegurarse que el cliente pueda marcar expresamente que fue debidamente orientado sobre la existencia y la posibilidad de adquirir un seguro de viajes a través del productor de seguros de su preferencia, haciendo una marca dentro de un encasillado. De no existir dicha marca, se presumirá que el cliente no fue orientado sobre la compra del seguro de viaje, salvo prueba en contrario.

En el caso de viajes grupales en los que una sola persona esté realizando gestiones de compra y contratación, en nombre y representación de las demás, esta persona hará la marca en el encasillado, en nombre de los demás y como representante del grupo. Será responsabilidad de dicho representante el informar y orientar sobre la posibilidad de comprar un seguro, al resto del grupo.

Artículo 4. — Multa (23 L.P.R.A. § 6992c)

A partir de noventa (90) días siguientes a la fecha de vigencia de esta Ley, toda agencia o mayorista que no cumpla con lo establecido en esta Ley podrá ser multado hasta una cantidad máxima de doscientos dólares ($200.00), independiente de cualquier reclamación que pueda tener el cliente.

Artículo 5. — Reglamentación (23 L.P.R.A. § 6992d)

La Compañía de Turismo deberá, a los sesenta (60) días de aprobarse la presente Ley, atemperar la reglamentación aplicable.

Artículo 6. — Separabilidad (23 L.P.R.A. § 6992 nota)

Si cualquier cláusula, párrafo, artículo, sección, inciso o parte de esta Ley fuere declarada inconstitucional por un tribunal competente, la sentencia a tal efecto dictada no afectará, perjudicará ni invalidará el resto de la misma. El efecto de dicha sentencia quedará limitado a la cláusula, párrafo, artículo, sección, inciso o parte de la misma que así hubiere sido declarada inconstitucional.

Artículo 7. — Vigencia (23 L.P.R.A. § 6992 nota)

Esta Ley comenzará a regir inmediatamente luego de su aprobación. Las agencias de viaje tendrán un término de noventa (90) días a partir de la aprobación para modificar los documentos necesarios para el cumplimiento de esta Ley.

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). 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—VIAJES.