

(Sustitutivo al P. del S. 2342)

## LEY

*Lete*  
ASAMBLEA LEGISLATIVA *2* SESION ORDINARIA  
Ley Núm. *236*  
(Aprobada en *31* de *Agosto* de *2007*)

Para reglamentar toda organización o entidad que se dedique al negocio de restablecer historiales crediticios, establecer los requisitos para obtener licencia, enunciar las prácticas prohibidas, establecer los requisitos del contrato de servicios y de cancelación de contratos; establecer la responsabilidad civil de estas organizaciones o entidades, autorizar las gestiones administrativas necesarias, enunciar el término de transición, y asignar fondos; para adicionar un inciso (g) al Artículo de la Ley Núm. 4 de 11 de octubre de 1985, según enmendada, a los fines de incluir la Agencia Restablecedora de Crédito como institución bajo la jurisdicción de la Oficina del Comisionado de Instituciones Financieras.

### EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

En múltiples ocasiones, los estudiosos de la economía han alzado su voz de alerta en cuanto al problema que representa un historial de crédito afectado. Un buen historial de crédito puede ser la clave a una buena calidad de vida, permitiendo acceso a capital, inversiones y liquidez económica. En momentos como los que se viven, una economía afectada que lucha por recuperar la estabilidad se traduce en alternativas limitadas.

En Puerto Rico existe una economía de consumo, esto ha provocado que la mayoría de los consumidores vean su crédito comprometido más allá de su capacidad. Esta situación provoca incumplimientos que se reflejan en un historial de crédito afectado. Dicha información está disponible para ser constatada mediante cualesquiera organizaciones privadas que se dedican a recopilar e informar sobre la calidad del crédito de los consumidores. Aunque por regla general, esas entidades hacen una buena labor, ha habido ocasiones en que información errónea se incluye en los sistemas de información. Esta situación tiene como consecuencia informes de crédito negativos para consumidores, lo que resulta altamente perjudicial para ellas.

Muchas han sido las alternativas que los expertos han planteado, algunas han tenido más aceptación que otras. Una de las alternativas más prolíferas son las organizaciones que ofrecen a los consumidores servicios conducentes a restablecer los historiales crediticios a un estado óptimo. Sin embargo, las campañas publicitarias de estas entidades hacen ofertas que pueden resultar perjudiciales. Las mismas ofrecen restablecer el crédito utilizando varios mecanismos que pueden incluir financiamiento, refinanciamiento, préstamos y otras. Atrayendo a un sector de los consumidores que no son conocedores de los procedimientos financieros, provocándose a sí mismos mayores penurias económicas. La experiencia de algunos consumidores ha sido que estas ofertas son irreales y dolosas.

Existen normas estatutarias y administrativas federales que establecen ciertas medidas para proteger a los consumidores de prácticas inescrupulosas. Sin embargo, nuestras leyes no regulan a estas entidades ni el negocio al cual éstas se dedican y en una economía de consumo, resulta

aún más importante establecer normas adicionales que sirvan de herramientas para que los consumidores puertorriqueños no sean timados. De esta manera, cuando estas entidades realizan una campaña publicitaria que ofrece al consumidor una impresión equivocada de los servicios que ofrecen, entonces los consumidores contarán con alternativas reales. Actualmente, el Departamento de Asuntos del Consumidor atiende querellas relacionadas a estas organizaciones mediante los reglamentos sobre anuncios engañosos. La otra alternativa que tiene el consumidor en estos casos, es iniciar una acción judicial por incumplimiento de contrato.

Teniendo el conocimiento de la importancia de establecer y mantener un buen historial crediticio a fin de obtener y utilizar los mecanismos de crédito disponibles, esta Asamblea Legislativa considera necesario establecer la legislación local que ofrezca mayor protección al consumidor ante las prácticas injustas o engañosas por parte de estas organizaciones; así como aquellas medidas que aseguren el cumplimiento de los acuerdos entre las partes, garantizándose de esta manera que el consumidor reciba los servicios contratados.

DECRÉTASE POR LA ASAMBLEA LEGISLATIVA DE PUERTO RICO:

**Artículo 1.- Título Corto.-**

Esta Ley se conocerá como “Ley para Reglamentar las Agencias Restablecedoras de Crédito”.

**Artículo 2.- Definiciones.-**

A los fines y propósitos de esta Ley, los siguientes términos tendrán el significado que a continuación se establece:

**(a) Agencia Restablecedora de Crédito** significa cualquier persona, negocio, comercio, corporación, asociación, sociedad o entidad que se dedique a proveer asistencia o asesoramiento en la planificación y manejo de las deudas de un consumidor, mediante contacto personal, telefónico, escrito o mediante anuncios en periódicos, publicaciones, hojas sueltas, rótulos, cruza calles, guía telefónica, radio, televisión o a través de cualquier otro medio similar. Que emprenda acciones afirmativas en representación de una persona para corregir información incorrecta, aminorar el efecto nocivo de información adversa, actualizar o de cualquier otra forma variar, alterar o modificar la información contenida en los archivos, registros o informes de la compañías dedicadas a la diseminación de información crediticia y que la prestación de dichos servicios requiera el pago de un cargo por servicio, comisión o cualquier otra consideración de valor.

**(b) Comisionado** – significa la Oficina del Comisionado de Instituciones Financieras, creada en virtud de la Ley Núm. 4 de 11 de octubre de 1985.

**(c) Consumidor** es toda persona, cuyas deudas u obligaciones son principalmente para propósitos personales, familiares o del hogar, que solicite y utilice los servicios de una agencia restablecedora de crédito.

**(d) Contrato de Restablecimiento** – es el acuerdo establecido entre una organización dedicada a restablecer el crédito y el consumidor en el que se establece, entre otras cosas, los servicios a ofrecerse y los honorarios a pagarse.

**(e) Crédito** – es la elegibilidad y capacidad de un consumidor para obtener préstamos o financiamiento basado en el historial de deudas y repago de ésta.

**(f) Informe de crédito** – es el reporte emitido por un negociado de información crediticia, “Credit Bureau”, o entidades similares, el cual contiene el historial de adeudos y repago de un consumidor, según definido por la ley federal “Fair Credit Reporting Act”, 15 USC §1681 et seq.

**(g) Licencia** – significará la autorización expedida por el Comisionado para dedicarse al negocio de restablecimiento de crédito.

**(h) Multa administrativa** - sanción económica que se impone conforme a lo dispuesto en la Ley Número 170 de 12 de agosto de 1985, según enmendada, conocida como “Ley de Procedimiento Administrativo Uniforme”, leyes especiales bajo la jurisdicción de la Oficina y/o Reglamentos.

**(i) Oficina o Local de Negocio** – es el lugar donde se prestan los servicios, el cual requiere un Permiso de Uso, otorgado por la Administración de Reglamentos y Permisos del Estado Libre Asociado de Puerto Rico.

**(j) Operar o hacer negocios** – significa la realización de una serie de actos similares con el propósito de obtener ganancias o lograr algún objetivo, o incluso la realización de una serie de actos si se efectúan con el propósito de iniciar esa serie de actos.

**(k) Persona** – se refiere a cualquier persona natural o jurídica.

**(l) Transacciones Crediticias de Consumidores** – significa cualquier transacción en la cual se le ofrece o extiende crédito a una persona natural para fines personales, familiares o del hogar.

### **Artículo 3 –Fiscalización**

La Oficina del Comisionado de Instituciones creada en virtud de la Ley Núm. 4 de 11 de octubre de 1985, según enmendada, será la Oficina encargada de supervisar y fiscalizar las Agencias Restablecedoras de Crédito”.

### **Artículo 4 -Aplicabilidad, exclusiones y prohibiciones**

Esta Ley aplicará a toda persona, sociedad o corporación que se dedique al negocio del restablecimiento de crédito.

Esta Ley no aplicará a persona que actúe en su capacidad de dueño, socio, director, oficial, abogado, contable, agente o empleado de cualquier negocio autorizado por ley tales como: bancos, asociaciones y bancos de ahorro y préstamos, compañías de financiamiento, compañías

de préstamos personales pequeños, instituciones hipotecarias, cooperativas de ahorro y crédito y otras similares cuya actividad principal sea el conceder préstamos, tales como los negocios de venta o arrendamiento de bienes y servicios.

#### **Artículo 5: Facultades del Comisionado**

Además de los poderes y facultades que le confiere la Ley orgánica al Comisionado, éste tendrá facultades para:

1. Realizar investigaciones a solicitud de parte interesada o por su propia iniciativa relativa a alegadas violaciones a esta ley, así como cualesquiera otras investigaciones necesarias para la buena administración de la misma.
2. Expedir citaciones y requerimientos para la comparecencia de testigos y la presentación de información que estime necesaria para la administración de esta ley.
3. Tomar juramentos o recibir testimonios, datos o información. Si una citación expedida por el Comisionado no fuere debidamente cumplida, éste podrá comparecer ante el Tribunal de Primera Instancia y solicitar que el Tribunal ordene el cumplimiento de la citación. El Tribunal de Primera Instancia tendrá facultad para castigar por desacato la desobediencia de sus órdenes haciendo obligatoria la comparecencia de testigos o la presentación de cualesquiera datos o información que el Comisionado haya previamente requerido. Ninguna persona natural podrá negarse a cumplir una citación del Comisionado o una orden judicial así expedida, alegando que el testimonio, los datos o información que se le hubieren requerido podrían incriminarla a dar lugar a que se le imponga una penalidad, pero dicha persona no podrá ser procesada criminalmente respecto a ninguna transacción, asunto o cosa en relación con la cual haya prestado testimonio o producido datos o información.
4. Investigar, atender y resolver querellas presentadas ante el Comisionado.
5. Imponer multas administrativas por violaciones a esta Ley o Reglamento aplicable.
6. Emitir órdenes de cesar y desistir, previa determinación de que una Agencia Restablecedora de crédito haya incurrido en violación de esta Ley, reglamento aprobado al amparo de la misma o de una orden o resolución administrativa. Asimismo, prescribir los términos y condiciones correctivos, que por la evidencia disponible, determine que son en beneficio del interés público y necesarios para el cumplimiento con las disposiciones de esta Ley.
7. Emitir los reglamentos que considere necesarios para el cumplimiento de las disposiciones de esta Ley.
8. Realizar todos aquellos actos necesarios para el logro eficaz de esta Ley.

## **Artículo 6: Obtención de licencia; excepciones**

Ninguna persona, excepto las excluidas de la aplicabilidad de esta Ley, los bancos autorizados a operar en Puerto Rico, compañías de fideicomisos, agencias federales o dependencias del Estado Libre Asociado de Puerto Rico, cooperativas de ahorro y crédito, sistemas de retiro gubernamentales, asociaciones de ahorros y préstamos federales podrá dedicarse al negocio de restablecimiento del crédito, sin antes obtener una licencia expedida por el Comisionado, conforme a lo dispuesto en esta Ley.

## **Artículo 7: Solicitud y cargos por licencia**

La solicitud de licencia se hará bajo juramento y se radicará en el Comisionado. En la misma se indicará:

1. Nombre y dirección donde habrá de establecerse la oficina principal del negocio en Puerto Rico y contendrá, además, la información que el Comisionado requiera, incluyendo la identificación de cada uno de los solicitantes. Al someterse la solicitud, el peticionario pagará quinientos dólares (\$500.00) por concepto de investigación y mil dólares (\$1,000.00) por concepto de derechos de la licencia anual en cheque certificado expedido a nombre del Secretario de Hacienda; si la licencia se emitiera después del 30 de junio de cualquier año, el derecho de licencia anual será de quinientos dólares (\$500.00) por año.
2. Si el peticionario es una persona jurídica, deberá someter conjuntamente con la solicitud:
  - 1) Certificado de Existencia Corporativo emitido por el Departamento de Estado del Estado Libre Asociado de Puerto Rico; en el caso de corporaciones; o de la entidad gubernamental autorizada a certificar la existencia de dichas personas jurídicas.
  - 2) Artículos de incorporación, Escritura de Constitución, o cualquier otro documento requerido por ley para organizar dicha entidad.
  - 3) El nombre y dirección física y postal de la Junta de Directores y Oficiales.
  - 4) El nombre y dirección física y postal del agente residente o agente autorizado a recibir emplazamiento.
  - 5) El nombre, dirección y copia de la licencia de conducir u otra identificación con retrato admisible por ley, de todas las personas que directa o indirectamente controlen el 10% más de las acciones de capital del negocio establecido bajo las disposiciones de esta Ley.

## **Artículo 8: Requisitos para operar una Agencia Restablecedora de Crédito.**

Toda persona que se dedicará a actuar como agencia restablecedora del crédito deberá tener un grado de bachillerato y dos (2) años de experiencia en el área de otorgación y análisis de crédito de una institución financiera o cinco (5) años de experiencia en este mercado, de no cumplir con el requisito de bachillerato. En el caso de entidades jurídicas, dicho requisito aplicará al oficial principal a cargo o la persona responsable de las operaciones diarias de dicha entidad. El Comisionado podrá establecer otros requisitos por reglamento.

## **Artículo 9: Tramitación de la solicitud**

### **A. Expedición de licencia.**

Al radicarse la solicitud y pagarse los derechos, el Comisionado hará las investigaciones que considere necesarias y si encontrara que la responsabilidad financiera, experiencia, carácter, local apropiado y aptitud general del peticionario son tales que justifiquen la creencia de que el negocio se administrará legal y justamente, dentro de los propósitos de esta Ley y que la expedición de la licencia será conveniente y ventajosa para la comunidad dentro de la cual se operará el negocio, aprobará dicha solicitud y expedirá al peticionario una licencia para operar de acuerdo con las disposiciones de esta Ley.

### **B. Denegación de licencia.**

Si el Comisionado denegara la solicitud, la cantidad pagada por gastos de investigación será retenida por el Comisionado y la cantidad pagada por concepto de licencia se devolverá al peticionario.

El Comisionado podrá rehusar expedir la licencia por cualquier causa que entienda afecta al interés público, incluyendo, pero no limitándose, a las siguientes razones:

- a) El solicitante no cumple con algún requisito establecido en esta ley o Reglamento aplicable;
- b) El solicitante hubiere sido hallado culpable de violación de alguna de las disposiciones de las leyes y reglamentos especiales aprobados por el Comisionado;
- c) El solicitante, o cualquier persona que al tiempo de radicarse la solicitud fuere accionista, director, oficial, miembro, socio, agente o cónyuge del solicitante, le hubiera sido previamente revocada una licencia, franquicia o permiso concedido por el Comisionado;
- d) El solicitante hubiere sido responsable de cualquier acto u omisión como consecuencia del cual le hubiere sido revocada una licencia, franquicia o permiso concedido por el Comisionado,
- e) El solicitante provee información falsa en su solicitud de licencia presentada ante el Comisionado,
- f) El solicitante ha incurrido en violación a alguna de las leyes que el Comisionado administra,
- g) De la investigación surja información negativa o adversa,

- h) O si a juicio del Comisionado la competencia y el carácter del solicitante o las personas relacionadas con éste, según antes se expresa, indicaren que no conviene al interés público que a dicho solicitante se le expida una licencia, franquicia o permiso.

El Comisionado podrá dejar pendiente la solicitud de licencia, si la persona que solicita licencia bajo las disposiciones de esta Ley, se encuentra acusada de un delito menos grave o grave que conlleve depravación moral o fraude, bajo leyes estatales o federales. La solicitud de licencia quedará pendiente hasta que el caso sea resuelto por un Tribunal competente.

### **C. Reconsideración de la Denegación**

Toda persona adversamente afectada por una determinación emitida por el Comisionado al amparo de las disposiciones de esta Ley, podrá dentro del término de veinte (20) días desde la fecha de archivo en autos de la notificación de la determinación, presentar una solicitud de reconsideración de la determinación ante la Oficina del Comisionado, conforme a los términos y disposiciones establecidas en la *Ley de Procedimiento Administrativo Uniforme*, Título 3 de las Leyes de Puerto Rico Anotadas (L.P.R.A.), sección 2151 *et seq.*

## **Artículo 10 – Licencias Anuales**

### **A. Contenido de la licencia**

Cada licencia contendrá la dirección de la oficina principal en Puerto Rico donde se llevará a cabo el negocio y el nombre del negocio.

La licencia será intransferible y se fijará en un lugar visible en el local del negocio. No se emitirá otra licencia a menos que se certifique por escrito que la licencia original fue extraviada o destruida o por cambio de dirección. En este último caso se devolverá la licencia original.

### **B. Período para comenzar operaciones**

Todo concesionario iniciará sus operaciones dentro de un período no mayor de noventa (90) días a partir de la fecha en que el Comisionado o su representante expida la licencia. Si no pudiese comenzar a operar la oficina dentro del período aquí establecido, deberá solicitar al Comisionado una prórroga explicando las razones para ello. El Comisionado o su representante estudiará la solicitud y si a su juicio determina que la misma tiene una justificación válida concederá la correspondiente prórroga.

La licencia será nula de no iniciarse operaciones dentro del término expuesto en este inciso o en cualquier prórroga concedida.

- a. mantendrá un capital líquido no menor de diez mil dólares (\$10,000.00) para uso en la administración del negocio de cada oficina autorizada.
- b. prestará y mantendrá una fianza por una cantidad mínima de diez mil dólares (\$10,000.00) hasta un máximo de cien mil dólares (\$100,000.00), dependiendo del volumen de negocios.

Dicha fianza deberá ser emitida por una compañía de seguros, autorizada por el Comisionado de Seguros para hacer negocios en el Estado Libre Asociado de Puerto Rico. La fianza tendrá que ser emitida a favor del Estado Libre Asociado de Puerto Rico, para el beneficio de cualquier persona que sufra daños como consecuencia de cualquier violación de esta Ley, y ser radicada en la Oficina del Comisionado de Instituciones Financieras.

### **Artículo 11: Exámenes**

Todo negocio establecido bajo las disposiciones de esta Ley, vendrá obligado a poner a la disposición del Comisionado para examen los libros de contabilidad, récords, documentos y cualesquiera otros datos que el Comisionado considere necesarios. Además, deberá permitir al Comisionado o a sus representantes, libre acceso a sus propiedades, instalaciones y sitios de operación.

Todo negocio establecido bajo las disposiciones de esta Ley deberá pagar al Comisionado un cargo por concepto de examen por la cantidad de cien dólares (\$100.00) por cada día o fracción del mismo. Dicho cargo será por cada examinador que intervenga en cada examen. No se realizará más de una investigación al año por parte del Comisionado a menos que de la primera investigación se desprenda serias irregularidades. Estos pagos se efectuarán en cheque expedido a nombre del Secretario de Hacienda.

### **Artículo 12: Destrucción de libros y récords**

Todo negocio establecido bajo las disposiciones de esta Ley podrá destruir sus libros y récords, una vez transcurridos cinco (5) años de la fecha de la última entrada en dichos libros o récords, o de la fecha en que cualquier obligación hubiere dejado de ser exigible de acuerdo con los documentos en su poder.

El negocio someterá una petición escrita al Comisionado solicitando autorización para la destrucción de récords. Junto con dicha petición acompañará una lista de los documentos a ser destruidos, indicando la fecha que da lugar a su destrucción.

En la petición se certificará además que cualquier obligación evidenciada por los documentos que se propone destruir ha dejado de ser exigible.

Si el Comisionado no denegare la petición dentro de los quince (15) días de haberse radicado la misma, ésta se entenderá autorizada y se procederá a la destrucción de documentos.

Se procederá a la destrucción de documentos y un oficial o representante autorizado del negocio preparará un Acta sobre la destrucción de récords realizada. Dicha Acta será remitida a la Oficina del Comisionado dentro de los quince (15) días de otorgada la misma.

La antedicha Acta deberá constar en los récords permanentes del negocio.

### **Artículo 13: Deberes de la Agencia Restablecedora de Crédito**

#### **Orientación**

Todo intento de contratar la prestación de servicios debe estar precedido de una orientación completa y eficiente de los servicios a ofrecerse, en la cual debe estar contenida toda la información requerida en el acápite de divulgación contenido en esta ley. Este proceso debe estar revestido del mayor profesionalismo posible y debe cumplir a cabalidad con los requisitos de prácticas prohibidas de esta Ley.

#### **A. Divulgación sobre los derechos del consumidor**

Previo al otorgamiento de un contrato, todo negocio establecido bajo las disposiciones de esta Ley deberá proveer a todo consumidor en un documento separado de cualquier otro documento, incluyendo el contrato, una declaración escrita que contendrá los derechos del consumidor al amparo de las disposiciones estatales y federales. La declaración debe ser impresa en tipo no menor de 10 puntos en negrillas y será previamente aprobada por la Oficina del Comisionado de Instituciones Financieras. La declaración deberá incluir lo siguiente:

#### **“Declaración de los derechos del consumidor al amparo de las disposiciones estatales y federales”**

“Usted tiene el derecho de disputar toda información incorrecta que aparezca en un informe sobre su historial crediticio comunicándose directamente con la entidad u organización de informe de crédito que haya emitido el informe adverso. A pesar de este derecho, ni usted ni ninguna Agencia Restablecedora de Crédito tendrá derecho a que se excluya información de su expediente crediticio si la misma resulta ser información correcta, certera, vigente y verificable. La organización de informes de crédito deberá remover toda información negativa que, a pesar de ser certera, tenga más de siete (7) años en el mismo. Información relacionada a casos de quiebras podrá permanecer en el expediente o historial de un consumidor por un término máximo de diez (10) años.

Usted tiene derecho a obtener copia de informes de crédito de las organizaciones de informes de crédito, por lo cual, podrían cobrarle un cargo. Sin embargo, no habrán cargos por servicios en caso de que, en un término de sesenta (60) días previos, a usted le hayan denegado el crédito, empleo, seguro o arrendamiento de vivienda por motivo de la información que surja de un informe crediticio negativo. Las organizaciones de informes de crédito deberán proveerle asistencia en la interpretación de su expediente crediticio. Además, usted tiene derecho a recibir una copia gratuita de su informe crediticio, si usted está desempleado y se propone solicitar

empleo dentro de los siguientes sesenta (60) días, si recibe asistencia social o si tiene fundamento para creer que existe información errónea o inexacta relacionada a fraude.

Usted tiene derecho a demandar a toda Agencia Restablecedora de Crédito que viole las disposiciones de esta Ley o de la Ley Federal aplicable, puesto que ambas prohíben las prácticas engañosas por parte de dichas Agencias.

Usted tiene derecho a cancelar su contrato con cualquier Agencia Restablecedora de Crédito por cualquier motivo dentro de un término de siete (7) días laborables a partir del día en que el mismo se firmó.

Se requiere que las organizaciones de informes de crédito tomen las medidas y procedimientos razonables a fin de que sus informes sean certeros. Sin embargo, se entiende que pueden haber errores.

Todo consumidor podrá notificar, por cuenta propia y por escrito, a una organización de informes de crédito su posición de impugnar la certeza de información en su expediente crediticio. La organización de informes de crédito deberá reinvestigar y modificar o remover toda información pertinente y las copias de los documentos relacionados a procedimientos de corrección deberán ofrecérseles a la organización de informes de crédito. Disponiéndose, que en caso de que la organización no resuelva la disputa a la satisfacción del consumidor, éste podrá enviar un escrito exponiendo los fundamentos para alegar que la información es incompleta o dudosa; disponiéndose, además, que dicho escrito se incluirá en el expediente crediticio del consumidor y un resumen del mismo formará parte de todo informe de crédito que dicha organización emita prospectivamente.”

El negocio establecido bajo las disposiciones de esta ley mantendrá una copia fiel y exacta de la declaración firmada por el consumidor, acusando recibo del mismo, por un término que se extenderá hasta dos (2) años luego de concluido el contrato. Dicha copia será la única evidencia aceptada de que el documento fue entregado al consumidor y de que éste conoce su contenido y comprende sus derechos.

Además de la declaración escrita, en documento separado de cualquier otro documento, se entregará al consumidor un estimado de buena fe, que contenga un desglose completo y detallado de los servicios que se ofrecen y el costo de los mismos.

#### **Artículo 14: Contrato**

- A. Todo contrato de servicios del negocio será por escrito y estará fechado y firmado por el consumidor y por el representante autorizado e incluirá la siguiente información:
  - a. Una declaración conspicua en una letra impresa no menor de 10 puntos en negrillas, en un lugar próximo al espacio reservado para la firma del consumidor que debe leer como sigue:

“Usted, el consumidor, puede cancelar este contrato en cualquier momento con anterioridad a la media noche del séptimo (7) día laborable con

posterioridad a la fecha de este contrato. Vea el formulario AVISO DE CANCELACIÓN adjunto para mayor explicación de su derecho.”

- b. Los términos y condiciones de pago, incluyendo el total de pagos a realizarse a la agencia restablecedora de crédito o a cualquier otra persona.
- c. Una descripción detallada y completa de los servicios que serán rendidos por la agencia restablecedora de crédito al consumidor, incluyendo el período de tiempo estimado para realizar los servicios, el cual no podrá exceder de seis meses.
- d. Nombre y dirección física y postal de la oficina principal de la agencia restablecedora de crédito.

- B. El contrato deberá estar acompañado de un formulario pre-impreso en duplicado titulado “Aviso de Cancelación”, que incluirá en un tipo de letra no menor de 10 puntos, la siguiente aseveración:

“Aviso de Cancelación”

“Usted podrá cancelar este contrato, sin penalidad u obligación dentro de los siete días laborables siguientes a la firma del mismo. Si usted cancela, cualquier pago que hubiere realizado bajo este contrato le será devuelto dentro de los 15 días siguientes al recibo del Aviso de Cancelación por la Agencia Restablecedora de Crédito”.

“Para cancelar este contrato, envíe por correo o entregue copia firmada de este Aviso de Cancelación, o cualquier otra notificación escrita a (nombre de la Agencia Restablecedora de Crédito no más tarde de la medianoche del tercer día de haberse firmado el contrato”.

“Por la presente cancelo esta transacción”.

\_\_\_\_\_  
(Fecha)

\_\_\_\_\_  
(Firma del Consumidor)

- C. Una copia del contrato firmado y de todos los documentos requeridos por la Agencia Restablecedora de Crédito que sean firmados por el consumidor, serán entregados a éste al momento de la firma del contrato.

### **Artículo 15: Deberes y obligaciones adicionales**

Toda Agencia Restablecedora de Crédito bajo las disposiciones de esta Ley deberá cumplir con los siguientes deberes y obligaciones:

1. La relación con sus clientes se considerará de naturaleza fiduciaria y se exigirá que ejerza sus funciones con el mayor grado de diligencia, cuidado, lealtad y beneficio pecuniario para su cliente.
2. Mantener la oficina o local adecuado para atender a sus clientes, donde pueda ser localizado durante horas de oficina.
3. Llevar y mantener en la oficina o local de negocios todos los informes, libros, récords, registros, documentos, papeles u otra evidencia relacionada con su negocio.

4. Preparar y someter a la Oficina del Comisionado cualquier informe que éste le requiera de sus negocios y operaciones.
5. Cumplir con cualquier orden o resolución del Comisionado.

#### **Artículo 16: Transferencia de capital o control**

Ninguna Agencia Restablecedora de Crédito bajo las disposiciones de esta Ley podrá iniciar la venta, cesión, fusión, canje, permuta u otra transferencia de las acciones con derecho al voto, interés o participación en el capital de otra Agencia Restablecedora de Crédito, sin la previa autorización por escrito del Comisionado, si por medio, de dicha transacción una persona pudiera adquirir directa o indirectamente el control de diez por ciento (10%) o más de cualquier clase de acciones, interés o participación en el capital con derecho al voto.

Toda venta, cesión, fusión, canje, permuta u otra transferencia de las acciones de capital con derecho al voto, interés o participación en el capital de una agencia restablecedora de crédito, según expuesto en el inciso (A) de esta sección, será nula de no obtenerse la previa autorización por escrito del Comisionado.

La Agencia Restablecedora de Crédito deberá notificar al Comisionado con treinta (30) días de anticipación de cualquier propuesta de transacción a que se hace mención en esta sección, la identidad del transferente y del adquirente y la naturaleza de la transacción, acompañado del pago de los derechos de investigación a que se hace referencia en el Artículo 5 de esta Ley.

El Comisionado podrá requerir aquella información adicional que estime necesaria para determinar si la transacción resultaría perjudicial a la seguridad o solidez financiera de la agencia Restablecedora de Crédito o violaría cualquier ley, regla o reglamento que lo gobierne, en cuyo caso el Comisionado podrá denegar la autorización. Cualquier persona a quien se le deniegue la autorización tendrá derecho a solicitar una vista con arreglo a lo dispuesto en la Ley de Procedimiento Administrativo Uniforme y el Reglamento promulgado al amparo de la misma, por la Oficina del Comisionado.

#### **Artículo 17: Prácticas Prohibidas**

Una Agencia Restablecedora de Crédito no podrá realizar los siguientes:

1. Operar o hacer negocios como Agencia Restablecedora de Crédito sin haber obtenido previamente licencia de la Oficina del Comisionado de Instituciones Financieras.
2. Solicitar, recibir o cobrar por adelantado el pago total o parcial de cualquier comisión o cargo por los servicios a ser prestados, exceptuando únicamente los costos de los informes de crédito del consumidor.
3. Cobrar un cargo adicional al pago acordado en el contrato.
4. Anunciarse, mostrar, distribuir, radiodifundir o permitir que se anuncie, muestre, distribuya o radiodifunda, en forma engañosa y falaz, información sobre los servicios a ofrecerse.
5. Hacer declaraciones u ofrecer consejo o asesoramiento para que un consumidor proporcione información falsa e inexacta, siendo esto de su conocimiento o que

- razonablemente debía conocer con respecto a la clasificación de su crédito, forma y capacidad de pago.
6. Representar que hace gestiones para eliminar de un reporte de crédito información exacta, actual, real y verificable.
  7. Crear o ayudar a crear o aconsejar al consumidor a crear un nuevo informe de crédito, utilizando diferente nombre, dirección, seguro social o identificación de empleado.
  8. Involucrarse en cualquier acto, práctica o plan que constituya o resulte en la comisión o intento de cometer fraude o engaño.
  9. Realizar representaciones falsas, inexactas o erróneas con el propósito de inducir a clientes potenciales a adquirir los servicios, incluyendo lo siguiente:
    - (1) Garantizar o de cualquier forma establecer que la Agencia Restablecedora de Crédito tiene la capacidad de eliminar un historial adverso de crédito, a menos que la representación claramente divulgue, en forma conspicua igual que la garantía, que esto podrá realizarse únicamente si el historial adverso de crédito es inexacto u obsoleto y el acreedor que sometió la información no reclama y prueba que la información es fiel y exacta.
  10. Estar envuelto directa o indirectamente en cualquier actividad, práctica o negocio que opera u operará de forma fraudulenta en relación con los servicios de restablecimiento de crédito.
  11. Transferir o ceder la licencia conferida por el Comisionado de Instituciones Financieras.
  12. Someter cualquier información en disputa del consumidor a las agencias que emiten reportes de crédito, sin la autorización del consumidor.
  13. Realizar investigaciones relacionadas al crédito del consumidor, sin la autorización del consumidor.
  14. Negarse a devolver al consumidor, previa solicitud de éste, cualquier documento o escrito que se haya preparado en gestión de su encomienda.
  15. Utilizar el sistema telefónico de las agencias que emiten reportes de crédito y representar que el que llama es el consumidor y que interesa disputar cierta información, ni tampoco podrá solicitar divulgación, sin la debida autorización del consumidor.
  16. Retener indebidamente cualquier suma de dinero y/o documento relacionado con una transacción o el no informar a un cliente sobre su derecho o sobre cualquier suma de dinero o documentos que sea parte de una transacción.
  17. Incurrir en falsificación de documentos que son parte de una transacción.
  18. Rendir, publicar, o hacer informes o asientos falsos con propósito de engañar o defraudar a cualquier persona o agente autorizado por el Comisionado para examinar sus asuntos.
  19. Incurrir en prácticas de competencia desleal o ilegal.

Asimismo incurrirá en violación toda aquella persona que tome parte, instigue o coopere en la comisión de los actos anteriormente descritos, independientemente de si la persona obtuvo o no lucro económico personal.

### **Artículo 18: Renuncia**

Toda Agencia Restablecedora de Crédito podrá renunciar a su licencia mediante notificación escrita al Comisionado, quien podrá ordenar y llevar a cabo un examen de su negocio antes de aceptar la renuncia de la licencia. Si luego del examen se encontrara que ha cometido alguna violación de ley, el Comisionado podrá imponerle la penalidad que corresponda conforme a lo dispuesto en esta Ley, así como revocarle o suspenderle su licencia.

### **Artículo 19: Renuncia por falta de interés**

Una vez transcurrido el término estipulado en esta Ley para solicitar la renovación, sin que haya sido presentada la solicitud de renovación, se entenderá que la misma ha sido renunciada por falta de interés, y no podrá operar o hacer negocios como Agencia Restablecedora de crédito.

### **Artículo 20: Revocación de licencia**

A tenor con lo dispuesto en la Sección 2151 *et seq.* del Título 3 de las Leyes de Puerto Rico Anotadas, según enmendada, y conocida como la “Ley de Procedimiento Administrativo Uniforme”, no se revocará una licencia sin antes celebrar una vista.

La Oficina del Comisionado de Instituciones Financieras, a iniciativa propia o a solicitud de parte, podrá iniciar el proceso de revocación de licencias expedidas bajo las disposiciones de esta ley.

### **Artículo 21: Causas para Revocación de Licencia**

Previa notificación y audiencia, el Comisionado podrá revocar la licencia concedida bajo las disposiciones de esta ley, si determinara que:

1. Existe algún hecho que de haber existido o de haberse conocido al momento en que se radicó la solicitud o expidió la licencia, hubiere sido causa suficiente para que el Comisionado denegara la misma.
2. La Agencia Restablecedora de Crédito o su representante ha infringido cualesquiera de las disposiciones de esta Ley o de reglamentos aplicables.
3. La Agencia Restablecedora de Crédito ha infringido cualesquiera de las disposiciones de las leyes habilitadoras y de los reglamentos bajo la jurisdicción de la Oficina del Comisionado, después de habersele requerido su cumplimiento mediante orden.
4. El concesionario de la licencia ha sido acusado de un delito menos grave o grave que conlleve depravación moral.
5. Cualquier otra causa que el Comisionado entienda que afecta el interés público.

Toda revocación de licencia, y su fecha de efectividad se establecerá mediante orden escrita acompañada con las determinaciones de hechos y conclusiones de derecho. Una copia de éstas se enviará al concesionario de la licencia. La evidencia considerada por el Comisionado, se archivará en los récords públicos de la Oficina del Comisionado.

Si el concesionario de la licencia no comparece a los procedimientos o si habiendo comparecido, no prevalece el tenedor de la licencia, el Comisionado de Instituciones Financieras expedirá resolución decretando la revocación de la misma, la cual será notificada por correo e incluirá un apercibimiento del derecho de reconsideración y apelación de revisión ante el Tribunal de Circuito de Apelaciones, según sea el caso y los términos aplicables.

#### **Artículo 22: Penalidades**

El Comisionado podrá, previa notificación y vista administrativa, imponer y cobrar multas administrativas a toda agencia restablecedora de crédito por violaciones a esta ley o reglamento aplicable, órdenes o resoluciones aprobadas y dictadas por el Comisionado.

Las multas administrativas no serán menores de quinientos dólares (\$500.00) ni mayores de diez mil dólares (\$10,000.00), por cada violación a esta Ley o reglamentos promulgados en virtud de la misma.

Cuando la naturaleza de la infracción a esta Ley o a las reglas o reglamentos u órdenes y resoluciones emitidas por el Comisionado lo justifiquen, además de la imposición de la multa administrativa autorizada en el párrafo precedente, el Comisionado promoverá acción criminal contra el infractor.

#### **Artículo 23: Reclamaciones del Consumidor**

Tanto la Oficina del Comisionado de Instituciones Financieras como el Departamento de Asuntos del Consumidor tendrán jurisdicción sobre las reclamaciones de los consumidores relacionados con las Agencias Restablecedoras de Crédito.

El Departamento de Asuntos del Consumidor, creado bajo la Ley Número 5 de 23 de abril de 1973, según enmendada, tendrá jurisdicción en lo que respecta a reclamaciones presentadas por los consumidores relacionadas a campañas publicitarias de las Agencias Restablecedoras de Crédito que promocionen ofertas irreales, engañosas y que resulten perjudiciales a los consumidores.

Cualquier consumidor podrá radicar una querrela en la Oficina del Comisionado de Instituciones Financieras para vindicar los derechos concedidos en esta Ley, o que sean consecuencia del incumplimiento contractual de una agencia restablecedora de crédito.

Además, cualquier consumidor podrá radicar acción judicial en el Tribunal competente exigiendo una compensación por daños y perjuicios o cumplimiento específico del contrato o ambos remedios. Cuando el consumidor prevalezca en la acción radicada tendrá derecho a exigir costas y honorarios de abogados.

#### **Artículo 24: Reconsideración**

Todo lo relativo a procedimientos sobre vistas administrativas, procedimientos adjudicativos, reconsideraciones y revisión de órdenes y resoluciones o cualquier determinación del Comisionado fundada en esta Ley o en cualquier reglamento emitido por el Comisionado, podrá

ser objeto de reconsideración y revisión conforme a las disposiciones de la Sección 2101, et seq. del Título 3 de las Leyes de Puerto Rico Anotadas, conocida como la *Ley de Procedimiento Administrativo Uniforme* del Estado Libre Asociado de Puerto Rico y el Reglamento promulgado al amparo de la misma.

Toda persona adversamente afectada por una resolución u orden parcial o final, o una determinación emitida por el Comisionado al amparo de las disposiciones de esta Ley o reglamento aplicable, podrá dentro del término de veinte (20) días desde la fecha de archivo en autos de la notificación de la resolución, orden o determinación, presentar una moción de reconsideración de la resolución, orden o determinación administrativa.

#### **Artículo 25: Revisión ante el Tribunal de Circuito de Apelaciones**

Cualquier parte adversamente afectada por una orden o resolución final, o una determinación emitida por el Comisionado al amparo de las disposiciones de esta Ley o reglamento aplicable, podrá presentar una solicitud de revisión ante el Tribunal de Circuito de Apelaciones, dentro de un término de treinta (30) días contados a partir de la fecha del archivo en autos de la copia de la notificación de la orden, resolución final o determinación administrativa.

Cualquier parte adversamente afectada por una resolución final del Tribunal de Circuito de Apelaciones podrá solicitar revisión de la misma mediante presentación de recurso de Certiorari ante el Tribunal Supremo de Puerto Rico, en el término jurisdiccional de treinta (30) días desde el archivo en autos de la sentencia del Tribunal de Circuito de Apelaciones o de la resolución de éste resolviendo una Moción de Reconsideración debidamente presentada.

#### **Artículo 26: Cumplimiento**

Las disposiciones de la presente Ley no eximen a las partes contratantes del cumplimiento de cualquier otra ley o reglamento aplicable, incluyendo leyes federales.

#### **Artículo 27: Relevo de Responsabilidad**

Cualquier cláusula contractual sobre relevo de responsabilidad con respecto a las disposiciones de esta Ley, otorgado por un consumidor a una agencia restablecedora de crédito con el propósito de ser eximido del cumplimiento de esta Ley será contraria a la política pública, y nula. Así también, cualquier contrato que no cumpla con las disposiciones de esta Ley no tendrá efecto alguno.

Cualquier intento por obtener un relevo de responsabilidad con el propósito de no cumplir con las disposiciones de esta Ley, equivale a una violación a la misma, la cual puede conllevar a la revocación de la licencia que otorga la Oficina del Comisionado de Instituciones Financieras para dedicarse a estas actividades.

### **Artículo 28: Negocios Existentes**

Cualquier persona que a la fecha de vigencia de esta Ley estuviere dedicada al negocio de restablecimiento de crédito podrá continuar tal negocio, pero deberá solicitar una licencia ante la Oficina del Comisionado de Instituciones Financieras dentro del término de treinta (30) días contados a partir de la fecha de vigencia de esta Ley. Dentro del término de sesenta (60) días a partir de la fecha de vigencia de esta ley, tales personas deberán satisfacer todos los requisitos que por ley o por reglamento se impongan para obtener la expedición de una licencia.

### **Artículo 29: Separabilidad**

Si cualquier disposición de este Reglamento fuera impugnada ante un tribunal y declarada inconstitucional o nula, tal sentencia no invalidará las restantes disposiciones de este Reglamento, sino que se limitará a la disposición declarada inconstitucional o nula.

### **Artículo 30: Vigencia**

Esta Ley comenzará a regir sesenta (60) días después de su aprobación.

---

Presidente del Senado

---

Presidente de la Cámara

DEPARTAMENTO DE ESTADO  
Certifico que es una copia fiel y exacta del  
original: 10 SEP 2004  
San Juan, Puerto Rico.  
*María D. Díaz Pagán*  
Firma