

“Ley para la Prevención del Fraude en el Telemercadeo”

Ley Núm. 210 de 28 de agosto de 2003, según enmendada

(Contiene enmiendas incorporadas por las siguientes leyes:

[Plan de Reorganización Núm. 1 de Julio 26, 2010](#)

[Ley Núm. 223 de 13 de septiembre de 2012](#)

[Ley Núm. 193 de 5 de agosto de 2018](#))

Para crear la “Ley para la Prevención del Fraude en el Telemercadeo”; establecer sus propósitos y fijar penalidades.

EXPOSICION DE MOTIVOS

En Puerto Rico no existe legislación o reglamentación que regule la práctica de las ventas mediante el proceso de telemarketing. El Departamento de Asuntos del Consumidor (DACO), recibe anualmente un sinnúmero de querrelas en las cuales se alega hay compañías, usando el proceso de ventas por teléfono, engañan a algún consumidor al inducirlo a comprar un bien o servicio que al tiempo termina siendo un engaño, o que simplemente el producto no posee las características ofrecidas por el vendedor.

La mayoría de las personas que son engañadas resultan ser personas de edad avanzada. Ciertas compañías inescrupulosas engañan a sabiendas y conscientes de que a veces estos grupos son blanco fácil para este tipo de ventas, ya que la mayoría de estas personas de edad avanzada se encuentran en sus hogares a cualquier hora del día y de la tarde. La presente legislación, la cual será conocida como la “Ley para la Prevención del Fraude en el Telemarketing”, reafirma la intención de la Asamblea Legislativa del Estado Libre Asociado de Puerto Rico de proteger al consumidor puertorriqueño, en especial a la población de personas de edad avanzada, contra prácticas engañosas por parte de ciertas compañías que venden sus productos mediante el proceso de telemarketing.

A su vez, esta Ley regula lo que se considerará como actos injustos o engañosos o prácticas prohibidas en el campo del telemarketing, al igual que establece una política de que cada una de estas compañías que hacen negocio por teléfono deben tener un registro exacto de todas las actividades de telemarketing llevadas a cabo dirigidas a consumidores en el Estado Libre Asociado de Puerto Rico.

Decrétase por la Asamblea Legislativa de Puerto Rico:

Artículo 1. — Título (10 L.P.R.A. § 4031 nota)

Esta Ley se conocerá como “Ley para la Prevención del Fraude en el Telemarketing”.

Artículo 2. — Política Pública (10 L.P.R.A. § 4031 nota)

Es política pública del Gobierno de Estado Libre Asociado de Puerto Rico proteger a todos los consumidores residentes en Puerto Rico de prácticas fraudulentas y engañosas en el campo del telemercadeo.

Artículo 3. — Definiciones (10 L.P.R.A. § 4031)

- 1. Consumidor** — Toda personal natural a la que se le ofrezca un bien o servicio mediante actividad de telemercadeo y adquiere el mismo como destinatario final, autorizando el pago por el bien o servicio mediante descuento directo de su cuenta de cheques, de ahorro o tarjeta de crédito.
- 2. Autorización Expresa y Verificable** — Significa una autorización escrita por el consumidor, la cual incluya la firma del consumidor autorizando a un solicitador telefónico a que obtenga un pago de una cuenta de cheques, ahorro o tarjeta de crédito.
- 3. Bienes o Servicios** — Significa cualquier bien tangible o intangible, o cualquier tipo de servicio ofrecido a una persona.
- 4. Promoción de Premio** — Significa cualquier tipo de juego de suerte o cualquier representación oral o escrita de que una persona en específica ha ganado, ha sido seleccionado o es el elegible para recibir algún premio en específico.
- 5. Vendedor** — Cualquier persona que mediante una transacción telefónica solicita fondos o contribuciones, provee, ofrece o coordina por otros el proveer bienes o servicios al consumidor a cambio de alguna remuneración.
- 6. Telemercadeo** — Significa un plan, programa o campaña la cual es conducida para inducir la compra de bienes y servicios mediante el uso de uno o más teléfono y que involucran más de una llamada telefónica.
- 7. Solicitador Telefónico** — Significa cualquier persona, negocio o compañía la cual mediante el proceso de telemercadeo; inicia o recibe llamadas telefónicas o de un consumidor en específico, en la cual una de las partes está localizada en el Estado Libre Asociado de Puerto Rico.

Artículo 4. — Prácticas Prohibidas (10 L.P.R.A. § 4032)

Se considerarán Como prácticas prohibidas o engañosas por parte de cualquier vendedor o solicitador telefónico lo siguiente:

- 1) Dejar de comunicar al inicio de la llamada y antes de requerir cualquier pago:
 - a) El verdadero propósito de la llamada.
 - b) El verdadero nombre de la compañía o entidad que llama.
 - c) Los bienes o servicios ofrecidos.
- 2) Fallar en comunicar en forma clara y detallada la siguiente información:
 - a) El costo total para el consumidor de la venta de los bienes a recibir.
 - b) Cualquier restricción, limitación o condición a la compra o uso de los bienes que son sujetos a la venta.
 - c) Cualquier término o condición en la política de cancelación, devolución o intercambio de la parte vendedora.
 - d) Cualquier costo o condición con relación a la otorgación de premios, incluyendo las probabilidades de ganar el premio, la naturaleza y valor del premio.

- e) La cantidad exacta de cualquier oferta.
- 3) No informar correctamente la calidad y características básicas de los bienes y servicios ofrecidos.
- 4) Anunciar falsamente que el producto o la compañía en cuestión tiene el endoso de cualquier entidad gubernamental o agencia.
- 5) Requerir o someter cualquier cargo a una cuenta bancaria o tarjeta de crédito de un consumidor sin haber sido autorizado para ello por parte del consumidor.

Artículo 5. — Prácticas abusivas o prohibidas en el campo de Telemercadeo (10 L.P.R.A. § 4033)

Se considerarán prácticas abusivas y prohibidas en el campo de las telecomunicaciones cuando cualquier vendedor, solicitador telefónico incurra en la siguiente conducta:

- 1) Amenazar o intimidar al consumidor, al igual que el uso de lenguaje obsceno y profano.
- 2) Solicitar cualquier tipo de incentivo por remover información negativa del historial de crédito de una persona en específico.
- 3) Causar que el timbre del teléfono suene más de cinco veces en una llamada cuya intención es una solicitud telefónica.
- 4) Iniciar una solicitud telefónica a una persona, cuando ésta ha reiterado anteriormente que no desea recibir solicitudes telefónicas de ese vendedor en específico.
- 5) Hacer una solicitud telefónica a una residencia a cualquier hora que no sea entre 9:00 a.m. y 9:00 p.m., hora local, en el lugar de la persona llamada.

Artículo 6. — Política de Registro (10 L.P.R.A. § 4034)

Todo solicitador telefónico deberá mantener un registro exacto de todas las actividades de telemarketing llevadas a cabo dirigidas a consumidores en el Estado Libre Asociado de Puerto Rico. Estos registros deben estar accesibles al Departamento de Asuntos del Consumidor (DACO). Estos registros se deberán mantener por un período de cinco (5) años desde el comienzo de cualquier llamada telefónica hacia o desde el Estado Libre Asociado de Puerto Rico. Estos registros deben incluir como mínimo lo siguiente:

- a) La ubicación de cualquier solicitador telefónico y la dirección exacta de, distintas localidades desde donde las llamadas son originadas.
- b) Copias de todo el libreto o presentación de un producto en específico, el cual el vendedor debe usar en la llamada telefónica para vender el mismo.
- c) Copias de todas las autorizaciones escritas que provean los consumidores de las transacciones de telemarketing.
- d) El nombre completo y número telefónico de todas las personas que hayan expresado que no quieren recibir solicitudes telefónicas y la fecha en que notificaron esa voluntad.
- e) Copia de la política de cancelación, reembolso o devolución de cualquier bien o producto ofrecido por el solicitador telefónico.
- f) Materiales que justifiquen cualquier reclamación acerca del rendimiento, eficacia, naturaleza o características de los bienes o servicios que son sujeto de una solicitud telefónica.
- g) Cualquier consentimiento escrito para utilizar nombres de personas u organizaciones que endosan el producto a vender.

Artículo 7. — Exenciones a la Política de Registro (10 L.P.R.A. § 4035)

Los requerimientos de registro no aplicarán a los siguientes:

- a) Una persona que haga llamadas telefónicas a la residencia de un ciudadano con el único propósito de efectuar encuestas o solicitar la expresión de ideas, opiniones, o por razones políticas y religiosas.
- b) Un corredor de valores o consultor de inversiones el cual esté registrado debidamente en el Estado Libre Asociado de Puerto Rico como vendedor de valores, siempre y cuando el propósito de la llamada sea para vender este tipo de valores.
- c) Una institución financiera autoriza la a aceptar depósitos y los cuales estén asegurados por la “Federal Deposit Insurance Corporation” o “PROSAD” en el caso de una cooperativa de ahorro y crédito localizada en el Estado Libre Asociado de Puerto Rico.
- d) Una compañía de seguros u otra organización autorizada a hacer negocios en el Estado Libre Asociado de Puerto Rico por el Comisionado de Seguros.
- e) Un colegio o institución universitaria, debidamente aprobada por el Consejo de Educación de Puerto Rico y el Departamento de Educación de los Estados Unidos de América.
- f) Persona o entidad que publique un catálogo con un mínimo de 15 páginas, tres veces al año y con una circulación mínima de por lo menos 100,000 catálogos, donde el mismo incluya claramente los precios, envío, manejo y otros cargos.
- g) Una instrumentalidad del Gobierno de los Estados Unidos, de cualquier estado o del propio Estado Libre Asociado de Puerto Rico.
- h) Un corredor de bienes raíces debidamente licenciado, y en el cual la llamada sea solamente para ejercer las funciones por las que tiene licencia.
- i) Cualquier agencia de viajes debidamente registrada en el Departamento de Estado del Estado Libre Asociado de Puerto Rico, cuando el propósito de la llamada sea el vender ofertas de viajes.

Artículo 8. — Notificación (10 L.P.R.A. § 4035a)

Toda persona o entidad que utilizando algún medio de telemercadeo ofrezca bienes o servicios gratuitos durante un periodo de prueba, enviará al consumidor una notificación o recibo que incluirá los términos y condiciones del periodo de prueba, el cargo o costo que se cobrará por los bienes o servicios luego de terminar el periodo de prueba, y la fecha en que finaliza el mismo. La notificación o recibo incluirá la dirección y el teléfono a los cuales el consumidor pueda dirigirse para informar que no desea recibir los bienes o servicios luego de finalizado el término establecido.

La falta de respuesta a la notificación o recibo enviado por el proveedor de bienes o servicios, no se entenderá como una aceptación por parte del consumidor para recibir o disfrutar de los mismos, luego de terminado el periodo de prueba.

El Departamento de Asuntos del Consumidor dispondrá mediante reglamento todo lo referente a la forma y contenido de la notificación a la que se refiere este Artículo.

Artículo 9. — Nulidad de los Contratos (10 L.P.R.A. § 4036)

Cualquier contrato o acuerdo hecho como resultado de una actividad de telemercadeo que viole cualquier Sección de esta ley, puede ser resuelto por el consumidor. En caso de anulación promovida por cualquier parte, tendrán que acudir al foro judicial.

Artículo 10. — Penalties (10 L.P.R.A. § 4037)

Cualquier negocio o compañía, vendedor o solicitador telefónico que violase esta Ley incurrirá en delito menos grave y convicto que fuere, se le impondrá una multa no menor de quinientos (500.00) dólares, ni mayor de cinco mil (5,000) dólares, y/o pena de reclusión por un término no mayor de seis (6) meses según lo establezca un tribunal.

El Departamento de Asuntos del Consumidor (DACO) tendrá la facultad de establecer los reglamentos para poner esta Ley el, vigor y de velar el cumplimiento de esta Ley por parte de las personas, compañías o negocios regulados en esta Ley.

Artículo 11. — Multas administrativas (10 L.P.R.A. § 4038)

Cualquier violación a las disposiciones de este capítulo será con la imposición de una multa administrativa de hasta un máximo de diez mil (10,000) dólares por cada infracción. La facultad para imponer estas multas recaerá en el Departamento de Asuntos del Consumidor, a tenor con lo dispuesto en la ley conocida como [“Ley Orgánica del Departamento de Asuntos del Consumidor”](#).

Para asegurar la implantación de esta ley, el importe del dinero recaudado por concepto de dichas multas ingresarán en el Fondo General del Gobierno de Puerto Rico. Sin embargo, dichos fondos serán utilizados para los propósitos que dispone esta Ley.

Artículo 12. — Vigencia. — Esta Ley entrará en vigor inmediatamente después de su aprobación.

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. 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—VENTAS.