

# Ley Orgánica

Ley Núm. 5 del 23 de abril de 1973,  
según enmendada (3 L.P.R.A. sec. 341 y ss)

## **Art. 1 Título corto (3 L.P.R.A. sec. 341)**

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

## **Art. 2 Creación (3 L.P.R.A. sec. 341a)**

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

## **Art. 3 Propósitos (3 L.P.R.A. sec. 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.

## **Art. 4 Secretario; nombramientos (3 L.P.R.A. sec. 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.

## **Art. 5 Transferencias (3 L.P.R.A. sec. 341d)**

(A) Se transfieren al Departamento de Asuntos del Consumidor las siguientes funciones y poderes:

(a) Todas las funciones, poderes y deberes de la Administración de Servicios al 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.

(b) 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 establecen las [10 LPRA secs. 731 a 793].

(c) Todas las funciones, poderes y deberes del Secretario de Hacienda con respecto a las [10 LPRA 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 [10 LPRA sec. 259].

### **Art. 5a Transferencia de la Oficina de Energía de Puerto Rico (3 L.P.R.A. sec. 341d-1)**

Se transfiere todo lo referente a la Oficina de Energía de Puerto Rico al Departamento de Asuntos del Consumidor. 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.

(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 las [3 LPRA secs. 1301 et seq.], 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 las [23 LPRA secs. 1062 et seq.] y cualesquiera otras leyes. (Art. 5A, adicionado en la Ley Núm. 47, del 21 de agosto de 1990).

### **Art. 6 Poderes y facultades del Secretario (3 L.P.R.A. sec. 341e)**

En adición a los poderes y facultades transferidos por esta ley, el Secretario de Asuntos del Consumidor tendrá los siguientes poderes 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. Disponiéndose, que el Secretario vendrá obligado, además, a establecer y reglamentar las tarifas que deben cobrar los establecimientos privados que se dedican al cuidado de personas de edad avanzada y que residen en éstos, siguiendo las guías que se disponen para estos casos en el inciso (c) del artículo 8 de esta ley.
- (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.
- (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.

(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 esta sección.

(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 querrela, 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.

(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 récord y otros documentos que fueren necesarios para poner en vigor las disposiciones de esta ley.
- (v) Tomar declaraciones bajo juramento.
- (w) Inspeccionar récord, 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 la [10 LPRA sec. 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.
- (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) de esta sección 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. Una vez pasados cinco (5) años de la vigencia de esta ley, los recaudos por este concepto ingresarán al Fondo General del Estado Libre Asociado de Puerto Rico. Disponiéndose, que el Secretario, antes de utilizar los recursos depositados en el Fondo Especial deberá someter anualmente, para la aprobación de la Oficina de Presupuesto y Gerencia, un presupuesto de gastos con cargos a estos fondos. El remanente de fondos que al 30 de junio de cada año fiscal no haya sido utilizado u obligado para los propósitos de esta ley se transferirá al Fondo General del Estado Libre Asociado de Puerto Rico. Los ingresos recaudados podrán ser utilizados por el Departamento para contratación de personal consultivo, adquisición y reemplazo de equipo, compra de materiales y en todo aquello que tenga el propósito de mejorar y aligerar los procedimientos seguidos por el Departamento. (Enmendado en el 1974, 78, 80, 85, 86, 88 y 90)

#### **Art. 7 Protección de consumidores (3 L.P.R.A. sec. 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.

**Art. 8 Reglas, reglamentos, órdenes, resoluciones y determinaciones (3 L.P.R.A. sec. 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 sean de carácter interno, serán promulgadas conforme a lo dispuesto por la [3 L.P.R.A. secs. 1041 a 1059], disponiéndose que las órdenes y reglamentos promulgados conforme al inciso (a) del artículo 6 de esta ley y/o a las [23 L.P.R.A. secs. 731 a 745] entrarán en vigor inmediatamente después de su radicación en la Oficina del Secretario de Estado.

Para la adopción de reglas y reglamentos que no sean 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 en 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 una 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, con la aprobación del Gobernador de Puerto Rico cualquier orden o reglamento sin necesidad de celebrar vistas públicas. Dentro de los quince (15) días posteriores a la promulgación de la orden o reglamento así adoptado, el Secretario deberá comenzar a celebrar las vistas públicas para la consideración de dicho reglamento u orden. De no comenzarse la celebración de las vistas públicas dentro del término de los quince (15) días antes señalados, la orden o reglamento provisional promulgado quedará sin efecto ni validez legal alguna.

Estas vistas públicas se celebrarán luego de haber publicado aviso en uno de los periódicos de mayor circulación en Puerto Rico indicando la fecha, el sitio y la naturaleza de dicha vista. La publicación se hará con no menos de cinco (5) días de anticipación a la vista o audiencia.

(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 (Enmendado en 1974 y 1988)

**Art. 9 División administrativa para ventilar querellas (3 L.P.R.A. sec. 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.

**Art. 10 Examinadores; vistas administrativas (3 L.P.R.A. sec. 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 de esta ley sobre los resultados de cada vista administrativa llevada a cabo y someterán sus recomendaciones. (Enmendado en el 1974)

**Art. 10a Quejas y querellas de Consumidores—Término para resolverlas (3 L.P.R.A. sec. 341i-l)**

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. ( Art. 10-A, adicionado el 31 de Mayo de 1985, Ley Núm. 19, art. 1, efectiva el 1 de. Julio de 1985).

**Art. 10b Queja y querellas de Consumidores—Remedio en caso de demora injustificada (3 L.P.R.A. sec. 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 Superior 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. (Art. 10-B, adicionado el 31 de Mayo de 1985, Ley Núm. 19, art. 1, efectiva el 1 de. Julio de 1985).

**Art. 11 Abogados del interés público (3 L.P.R.A. sec. 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.

**Art. 12 Separación de examinadores y abogados del interés público (3 L.P.R.A. sec. 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.

**Art. 13 Sanciones y órdenes (3 L.P.R.A. sec. 341l)**

El Secretario, o el funcionario que éste designe a tenor con el inciso (d) del artículo 6 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. (Enmendado en el 1974, Ley Núm. 87)

#### **Art. 14 Estudios e investigaciones (3 L.P.R.A. sec. 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 Superior de Puerto Rico y solicitar se ordene el cumplimiento de la citación. El Tribunal Superior dará preferencia al curso y despacho de dicha petición y podrá dictar órdenes haciendo obligatoria la comparecencia de testigos a la presentación de los datos o información requerida previamente por el Secretario. El Tribunal Superior 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 exponería 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.

#### **Art. 15 Querellas de consumidores (3 L.P.R.A. sec. 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.

**Art. 16 Decisiones del Secretario, reconsideración (3 L.P.R.A. sec. 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 de esta ley, 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. (Enmendado en el 1974 y 1978)

**Art. 17 Revisión judicial de decisiones (3 L.P.R.A. sec. 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) del artículo 6 de esta ley podrá solicitar la revisión judicial de dicha decisión al Tribunal Superior del Estado Libre Asociado de Puerto Rico, en la Sala del Tribunal Superior 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 Superior 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 Superior de Puerto Rico 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 sometido 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 Superior no suspenderá los efectos del reglamento, orden o resolución del Secretario.

Las disposiciones de esta sección no serán de aplicación a las querellas que sean instadas o la Oficina de Asuntos Monopolísticos del Departamento de Justicia en virtud de lo dispuesto en la [10 LPR.A sec. 259]. ( Enmendado en el 1974, 78 y 85)

**Art. 18 Multas (3 L.P.R.A. sec. 341q)**

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

El Secretario podrá imponer multa 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. (Enmendado en el 1974 y 1990).

**Art. 19 Actos prohibidos (3 L.P.R.A. sec. 341r)**

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

Cualquier violación de esta sección constituirá un delito público y cada día en que se incurra en la misma violación se considerará un delito separado. En caso de convicción se impondrá una pena de cárcel hasta un término que no excederá de seis (6) meses, o una multa hasta un máximo de quinientos (500) dólares o ambas penas a discreción del Tribunal. (Enmendado en el 1974)

**Art. 20 Servicios profesionales y técnicos (3 L.P.R.A. sec. 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.

**Art. 21 Informe anual (3 L.P.R.A. sec. 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.

**Art. 22 (Suprimido)**

**Art. 23 Reglamentos vigentes; sucesor legal (3 L.P.R.A. sec. 341u)**

Todas aquellas leyes, reglas, reglamentos y órdenes aplicables a la Administración de Servicios al Consumidor y al Departamento de Hacienda, en cuanto a las [10 LPRA 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 Servicios al Consumidor y el Secretario de Hacienda respectivamente.

**Art. 24 Comisión, miembros, propósitos (3 L.P.R.A. sec. 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.

**Art. 25 Facultades y deberes del Secretario respecto a reclamaciones y querellas (3 L.P.R.A. sec. 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 [título 31 LPRA].

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. (Art. 25, adicionado el 12 de Julio de 1986, Ley Núm. 129, sec. 2, efectiva el 12 de Julio de 1986).