



ESTADO LIBRE ASOCIADO DE
PUERTO RICO
Departamento de Asuntos del Consumidor

Número: 8631

Fecha: 18 de agosto de 2015

Aprobado: Hon. David E. Bernier Rivera

Secretario de Estado

Por: Francisco J. Rodríguez Bernier

Secretario Auxiliar de Servicios

REGLAMENTO PARA LA PREVENCIÓN DEL FRAUDE EN EL TELEMERCADERO

Aprobado el 18 de agosto de 2015

Apartado 41059
Estación Minillas
San Juan, Puerto Rico 00940-1059
T. (787) 722-7555 www.daco.pr.gov



DACO A TU FAVOR



dacoatufavor



[@dacoatufavor](https://twitter.com/dacoatufavor)



[DACO A TU FAVOR](https://www.youtube.com/DACO)

DACO
Departamento de Asuntos del Consumidor
A tu favor

ÍNDICE

Regla 1-	Autoridad.....	1
Regla 2-	Propósitos generales.....	1
Regla 3-	Alcance y Aplicación.....	1
Regla 4-	Interpretación.....	1
Regla 5-	Definiciones.....	2
Regla 6-	Notificación; Requisitos.....	4
Regla 7-	Prácticas Engañosas Prohibidas.....	4
Regla 8-	Prácticas Abusivas Prohibidas.....	5
Regla 9-	Registro.....	6
Regla 10-	Excepciones al Registro.....	7
Regla 11-	Nulidad de los Contratos.....	8
Regla 12-	Penalidades.....	9
Regla 13-	Salvedad.....	9
Regla 14-	Vigencia.....	9

Regla 1 – Autoridad

Este reglamento se promulga conforme a los poderes conferidos al Departamento de Asuntos del Consumidor por virtud de las Leyes Núm. 5 de 23 de abril de 1973, Núm. 210 de 28 de agosto de 2003, según enmendada por la Ley Núm. 223 de 13 de septiembre de 2012.

Regla 2 – Propósitos Generales

Este Reglamento tiene el propósito de proteger a los consumidores de ciertas prácticas en el telemercadeo que han sido adoptadas por los proveedores de bienes y servicios para fomentar la adquisición de sus productos, en perjuicio de los consumidores.

Regla 3 – Alcance y Aplicación

Este Reglamento aplicará a toda persona natural o jurídica, que se dedique de forma permanente o incidental a ofrecer por vía telefónica, bienes o servicios a consumidores, por sí misma o por medio de un representante, agente, intermediario o como agente representante de otra o como mediador, en la jurisdicción del Estado Libre Asociado de Puerto Rico. También aplicará a toda persona natural o jurídica que se dedique al negocio del telemercadeo. No será de aplicación a los clubes de membresía, siempre que las llamadas generadas respondan a asuntos relacionados a la membresía de sus socios.

Regla 4 — Interpretación

Este Reglamento deberá interpretarse liberalmente a favor del consumidor y con el propósito de cumplir con las fuentes legales consignadas en la Regla 1, entre ellas el artículo 6(j) de la Ley Núm. 5 del 23 de abril de 1973. En caso de discrepancias entre el texto original en español y su traducción al inglés, prevalecerá el texto en español.

Regla 5 — Definiciones

Las palabras y frases usadas en este reglamento se interpretarán según el contexto en que sean usadas y tendrán el significado aceptado por el uso común y corriente. En los casos aplicables, las palabras utilizadas en el tiempo presente incluyen también el futuro; las usadas en el género masculino incluyen el femenino; el singular incluye el plural y el plural incluye el singular.

Los siguientes términos usados en este reglamento tendrán el significado que a continuación se expresa:

1. Consumidor- Toda persona natural a la que se le ofrezca un bien o servicio mediante actividad de telemarketing 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- Autorización escrita por el consumidor, la cual incluya su firma autorizando a un solicitador telefónico a que obtenga un pago de una cuenta de cheques, ahorro o tarjeta de crédito. Se permiten autorizaciones por medio de grabaciones y/o el envío de confirmaciones escritas.

En el caso de autorizaciones grabadas, el vendedor o solicitador telefónico deberá proveer al consumidor la siguiente información:

- La fecha del giro.
- El monto del giro(s).
- El nombre del destinatario del pago.
- La cantidad de giros.

- Un número de teléfono al que el consumidor pueda llamar en el horario de atención al público.
- La fecha de la autorización verbal del consumidor.

Si utiliza una confirmación escrita para verificar la autorización del consumidor, le debe entregar al consumidor toda la información antes mencionada; y el aviso de confirmación debe incluir el procedimiento de reembolso a seguir, si fuera necesario.

3. Bienes o Servicios- Cualquier bien tangible o intangible, o cualquier tipo de servicio ofrecido a una persona.
4. 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.
5. Telemarketing- Plan, programa o campaña, conducida para inducir la compra de bienes y servicios mediante el uso de uno o más teléfonos y que involucran más de una llamada telefónica.
6. Solicitador Telefónico- Cualquier persona, negocio o compañía que mediante el proceso de telemarketing, inicia o recibe llamadas telefónicas de un consumidor en específico, en la cual una de las partes está localizada en el Estado Libre Asociado de Puerto Rico.
7. Notificación - documento 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. El documento 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.

Regla 6 – Notificación; Requisitos

1. Toda persona o entidad que utilizando algún medio de telemarketing 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 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 o cómo debe notificar la cancelación al finalizar el periodo de prueba.
2. Incluirá además, una cláusula a los efectos de establecer que 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.

Regla 7- Prácticas Engañosas Prohibidas

Se considerarán como prácticas engañosas prohibidas 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 al finalizar el periodo de prueba.

- b. El costo total de cualquier cargo por manejo y franqueo aunque el producto o servicio sea gratuito.
 - c. Cualquier restricción, limitación o condición a la compra o uso de los bienes que son sujetos a la venta al finalizar el periodo de prueba o al momento de adquirirlo.
 - d. Cualquier término o condición en la política de cancelación, devolución o intercambio de la parte vendedora.
 - 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.

Regla 8- Prácticas Abusivas Prohibidas

Se considerarán como prácticas abusivas y prohibidas en el campo de las telecomunicaciones las siguientes conductas de un vendedor o solicitador telefónico:

1. Amenazar o intimidar al consumidor, al igual que el uso del 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 la 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:

Regla 9 – Registro

- A. Todo solicitador telefónico deberá mantener un registro exacto de todas las actividades de telemarketing dirigidas a consumidores, realizadas en el Estado Libre Asociado de Puerto Rico. Estos registros deben estar accesibles al Departamento de Asuntos del Consumidor (DACO) y 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.
- B. Estos registros deben incluir como mínimo lo siguiente:
 1. La ubicación de cualquier solicitador telefónico y la dirección exacta de las distintas localidades desde donde las llamadas son originadas.
 2. Copia de todo el libreto o presentación de un producto en específico, que el vendedor utiliza en la llamada telefónica para venderlo.
 3. Copias de todas las autorizaciones escritas que provean los consumidores de las transacciones de telemarketing, incluyendo las cancelaciones

durante el periodo de prueba y la continuación o adquisición del bien o servicio, luego del periodo de prueba.

4. El nombre completo y número telefónico de todas las personas que hayan expresado que no quieren recibir solicitaciones telefónicas y la fecha en que notificaron esa voluntad.
5. Copia de la política de cancelación, reembolso o devolución de cualquier bien o producto ofrecido por el solicitador telefónico.
6. Materiales que justifiquen cualquier reclamación acerca del rendimiento, eficacia, naturaleza o características de los bienes o servicios que son objeto de una solicitud telefónica.
7. Cualquier consentimiento escrito para utilizar nombres de personas u organizaciones que endosan el producto a vender.

Regla 10- Excepciones al Registro

Los requerimientos de registro no aplicarán en los siguientes casos:

1. 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.
2. 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.

3. Una institución financiera autorizada 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.
4. Una compañía de seguros u otra organización autorizada a hacer negocios en el Estado Libre Asociado de Puerto Rico por el Comisionado de Seguros.
5. Un colegio o institución universitaria, debidamente aprobada por el Consejo de Educación Superior del Estado Libre Asociado de Puerto Rico y el Departamento de Educación de los Estados Unidos de América.
6. 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.
7. Una instrumentalidad del Gobierno de los Estados Unidos, de cualquier estado o del propio Estado Libre Asociado de Puerto Rico.
8. Un corredor de bienes raíces debidamente licenciado, y en el cual la llamada sea solamente para ejercer las funciones por las que tiene licencia.
9. 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.

Regla 11 – Nulidad de los Contratos

Cualquier contrato o acuerdo hecho como resultado de una actividad de telemarketing que viole cualquier artículo de esta Ley, puede ser anulado por el consumidor en cualquier

momento sin que se le imponga ningún tipo de deuda ni que se le afecte su historial de crédito.

Regla 12 - Penalidades

Cualquier negocio o compañía, vendedor o solicitador telefónico que violase este Reglamento, se le impondrá una multa no menor de quinientos (500.00) dólares, ni mayor de cinco mil (5,000) dólares y será referido Secretario de Justicia para la acción correspondiente acción conforme a las disposiciones de la Ley Núm. 210 de 28 de agosto de 2003, según enmendada por la Ley Núm. 223 de 13 de septiembre de 2012.

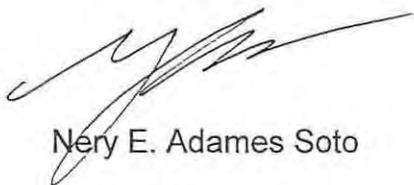
Regla 13- Salvedad

Si cualquier disposición de este Reglamento fuera declarada inconstitucional o ilegal por un Tribunal de jurisdicción competente, dicha determinación no afectará ni invalidará el resto del reglamento, sino que el efecto quedará limitado a la parte, artículo, párrafo o cláusula que hubiere sido declarado inconstitucional o ilegal.

Regla 14 - Vigencia

Este Reglamento entrará en vigor treinta (30) días después de su radicación en la Oficina del Secretario de Estado.

En San Juan, Puerto Rico, hoy 18 de agosto de 2015.



Nery E. Adames Soto
Secretario

Aprobado: 18 de agosto de 2015

Radicado: 18 de agosto de 2015

Vigente: 10 de septiembre de 2015