



**ESTADO LIBRE ASOCIADO DE PUERTO RICO
DEPARTAMENTO DE ASUNTOS DEL CONSUMIDOR
OFICINA DEL SECRETARIO**

**REGLAMENTO SOBRE GARANTÍAS DE EQUIPOS DE ASISTENCIA
TECNOLÓGICA**

I

DISPOSICIONES GENERALES

REGLA 1 - AUTORIDAD LEGAL

Este Reglamento se promulga de conformidad con los poderes conferidos al Secretario del Departamento de Asuntos del Consumidor por virtud de las Leyes Núm. 5 de 23 de abril de 1973, Núm. 170 de 12 de agosto de 1988 y Núm. 402 de 9 de septiembre de 2000, según enmendadas respectivamente.

REGLA 2 - PROPÓSITO

Este Reglamento tiene el propósito de proteger adecuadamente a los consumidores con impedimentos que adquieran equipos de asistencia tecnológica en o fuera de Puerto Rico. Asimismo, se pretende establecer los derechos y responsabilidades de los consumidores con impedimentos en la adquisición de dichos equipos. Además, tiene como finalidad definir las obligaciones y responsabilidades del manufacturero, suplidor, distribuidor, vendedor autorizado o arrendador, en la compra, venta, alquiler y

distribución de equipos de asistencia tecnológica para las personas con impedimentos. También, se aclaran las facultades del Departamento de Asuntos del Consumidor y se establecen procedimientos y sanciones aplicables a las personas que incumplan con este Reglamento.

REGLA 3 – INTERPRETACIÓN

Este Reglamento deberá interpretarse liberalmente a favor de los consumidores con impedimentos y en ánimo de cumplir con los mandatos de las Leyes Núm. 5, *supra*, y Núm. 402, *supra*, según enmendadas respectivamente.

En caso de discrepancias entre el texto original en español y su traducción al inglés, prevalecerá el texto en español.

Las palabras y frases usadas en este Reglamento se interpretarán según el contexto en que sean usadas y tendrán el significado sancionado 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.

REGLA 4 - DEFINICIONES

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

- A. **Acomodo razonable:** El ajuste lógico adecuado o razonable, que permite o faculta a una persona cualificada para el trabajo, con limitaciones físicas, mentales o sensoriales, ejecutar o desempeñar, mediante la asistencia tecnológica, las labores asignadas a una descripción o definición ocupacional. Incluye ajustes

en el área de trabajo, construcción de facilidades físicas, adquisición de equipo de asistencia tecnológica, proveer lectores, ayudantes, conductores o intérpretes y cualquier otra acción que razonablemente le facilite el ajuste a una persona con limitaciones físicas, mentales o sensoriales en su trabajo y que no representa un esfuerzo extremadamente oneroso en términos económicos.

Significará, además, la adaptación, modificación, medida o ajuste adecuado o apropiado, por medio de la asistencia tecnológica, que deben llevar a cabo las instituciones privadas y públicas para permitirle o facultarle a la persona con impedimento cualificada a participar en la sociedad e integrarse a ella en todos los aspectos, inclusive, trabajo, instrucción, educación, transportación, vivienda, recreación y adquisición de bienes y servicios.

- B. **Asistencia tecnológica:** Equipos y servicios relacionados con la asistencia tecnológica.
- C. **Arrendador de equipo de asistencia tecnológica:** Toda persona natural o jurídica, agente o subsidiario, que se dedique al arrendamiento de cualquier equipo de asistencia tecnológica.
- D. **Certificado de Garantía Expresa:** Documento que concede el manufacturero, vendedor autorizado o arrendador, mediante el cual se obliga a responder por fallas, defectos, vicios, deficiencias o cualquier desperfecto resultante del uso ordinario, que el equipo de asistencia tecnológica pueda presentar dentro de un periodo de tiempo determinado. Incluye las responsabilidades del consumidor. Dicha garantía expresa será aplicable a la totalidad del equipo y sus componentes.
- E. **Consumidor:** Para los efectos de este Reglamento un consumidor será:

1. Toda persona con impedimento, sus padres, tutores o encargados, que compre directamente un equipo de asistencia tecnológica a un fabricante, proveedor, distribuidor, vendedor, o arrendador autorizado.
 2. Toda persona con impedimento, sus padres, tutores o encargados, a quien se le transfiera un equipo de asistencia tecnológica para su uso personal, siempre y cuando no haya expirado la garantía del equipo.
 3. Toda persona con impedimento, sus padres, tutores o encargados, que alquile mediante contrato con un fabricante, proveedor, distribuidor, vendedor o arrendador autorizado, un equipo de asistencia tecnológica para su uso personal.
- F. **Defecto del equipo de asistencia tecnológica:** Cualquier desperfecto del equipo de asistencia tecnológica que tenga el efecto de limitar sustancialmente el uso y valor del equipo y la seguridad de la persona con impedimento. No podrá denominarse “desperfecto”, los fallos del equipo que resulten del uso indebido y/o modificaciones desautorizadas al equipo.
- G. **Departamento:** Departamento de Asuntos del Consumidor.
- H. **Equipo de asistencia tecnológica:** Cualquier objeto, pieza de equipo o sistema, comprado por el consumidor, o provisto por alguna agencia o dependencia gubernamental, bien sea original, modificado o adaptado, que se utiliza para mantener, aumentar o mejorar las capacidades de las personas con impedimentos. Ello incluye, pero no se limita a, sillas de ruedas, sillas de ruedas motorizadas, equipos motorizados que se utilizan para movilidad, computadoras, equipos

electrónicos para comunicación, programas de computadoras, equipos mecánicos para leer, audífonos, entre otros.

I. **Equipo de asistencia tecnológica para exhibición:** Equipo de asistencia tecnológica que se exhibe al público. Este deberá estar identificado como tal.

J. **Equipo de asistencia tecnológica defectuoso:** Un “equipo de asistencia tecnológica defectuoso” es todo equipo de asistencia tecnológica que:

1. Sufra tres o más desperfectos dentro del período de la garantía expresa del equipo, o dentro del período de un año desde que se le entregó dicho equipo al consumidor, y que se someta a reparación, o intento de reparación, al fabricante, proveedor, distribuidor, vendedor o arrendador autorizado.
2. Esté fuera de servicio por razón de desperfecto, más de cuarenta y cinco (45) días calendario consecutivos.
3. Si se le somete a tres (3) reparaciones durante el período de garantía.

K. **Manufacturero:** Persona natural o jurídica, agente o subsidiaria de éste, que manufacture o ensamble equipo de asistencia tecnológica. El término incluye además, al importador, proveedor, distribuidor, la compañía matriz que manufacture el equipo, sus sucursales y cualquier garantizador de éste.

L. **Modificación o alteración adecuada:** Cambio o ajuste que lleva a cabo un profesional autorizado a un equipo de asistencia tecnológica, con el fin de adaptarlo a las necesidades particulares de la persona con impedimento.

M. **Persona con impedimento:** Persona que tiene un impedimento (o impedimentos) físico, mental o sensorial, que limita sustancialmente una o más de las actividades

y funciones esenciales de la vida. El término abarca, pero no está limitado por; ver, oír, hablar, caminar, respirar, aprender y trabajar.

N. Profesional autorizado: Equipo compuesto por un profesional autorizado por el manufacturero, suplidor, distribuidor, vendedor autorizado o arrendador autorizado; un profesional o profesionales certificados en asistencia tecnológica por las organizaciones reconocidas y avaladas por el Programa de Asistencia Tecnológica de Puerto Rico de conformidad con la Ley Núm. 264 de 31 de agosto de 2000.

O. Proveedor: El término “proveedor” incluye:

1. Toda agencia o dependencia gubernamental que provea, bien sea mediante arrendamiento, donación o compra, algún equipo de asistencia tecnológica a una persona con impedimento. Ello incluye, pero no se limita a agencias tales como el Departamento de Salud, Departamento de Educación, Departamento del Trabajo y Recursos Humanos, y la Administración de Rehabilitación Vocacional.
2. Toda agencia o dependencia gubernamental, o entidad privada, que cumpliendo con su responsabilidad de proveer acomodo razonable, provee algún equipo de asistencia tecnológica a una persona con impedimento que está empleado por dicha entidad.

P. Secretario: Secretario del Departamento de Asuntos del Consumidor.

Q. Servicios de Asistencia Tecnológica: Cualquier servicio que ayude directamente a la persona con impedimento en la selección, adquisición o uso de un equipo de asistencia tecnológica. Ello incluye, pero no se limita a,

evaluaciones funcionales (ecológicas), compra o alquiler de equipos, mantenimiento del equipo y adiestramiento de los equipos, entre otros.

- R. **Vendedor Autorizado de equipo de asistencia tecnológica:** Persona, natural o jurídica, que venda equipo de asistencia tecnológica y que mediante acuerdo con el fabricante o distribuidor pueda responder de la garantía del producto según se establece en este Reglamento.

REGLA 5 - EXCEPCIONES

Este Reglamento no será aplicable a transacciones privadas de compraventa de equipos de asistencia tecnológica. Se entenderá por transacción privada aquella efectuada fuera del curso regular de los negocios por personas que no se dediquen al comercio o al negocio de compra y venta de equipos de asistencia tecnológica.

REGLA 6 - ENTREGA DE CERTIFICADO DE GARANTÍA EXPRESA

Todo manufacturero, suplidor, distribuidor, vendedor autorizado o arrendador autorizado de equipo de asistencia tecnológica entregará al consumidor y/o al proveedor el certificado de garantía expresa al momento de la entrega del equipo.

REGLA 7 – DERECHOS Y DEBERES DEL CONSUMIDOR

- A. Que el manufacturero, suplidor, distribuidor, vendedor autorizado o arrendador autorizado, garantice, por un término no menor de un año, que el equipo, sus componentes, piezas y sistemas funcionen adecuadamente.
- B. Podrá presentar peticiones o querellas relacionadas a los equipos de asistencia tecnológica que adquiera o se le provea. El consumidor podrá siempre solicitar asistencia legal a la luz de los Artículos 8 y 9, Incisos G y H de la Ley

Núm. 2 de 27 de septiembre de 1985, conocida como la “Ley de la Oficina del Procurador de las Personas con Impedimentos.”

- C. El consumidor, padre, tutor o encargado, será responsable de solicitar y obtener los documentos de garantía del equipo de asistencia tecnológica cuando se le transfiera algún equipo. Si el equipo sufre algún desperfecto durante el término de la garantía de éste, el consumidor, padre, tutor o encargado, será responsable de notificar el mismo al manufacturero, suplidor, distribuidor, vendedor autorizado o arrendador autorizado.

Nada de lo dispuesto en este Reglamento limitará en forma alguna el derecho del consumidor a ejercer cualquier acción que le reconozcan las leyes generales o especiales del Estado Libre Asociado de Puerto Rico y/o estatutos federales aplicables.

REGLA 8 - RESPONSABILIDADES DE LOS PROVEEDORES

- A. Proveer a los consumidores, según las leyes federales y estatales, el equipo de asistencia tecnológica, a través de un manufacturero, suplidor, distribuidor, vendedor autorizado o arrendador autorizado.
- B. Velar por que la garantía de los equipos de asistencia tecnológica que se proveen a personas con impedimentos cumpla con las normas que este Reglamento establece. Velar, además, por que se cumplan todas las leyes federales aplicables.
- C. A fin de evitar que se afecte negativamente la garantía de los equipos de asistencia tecnológica que se provee a las personas con impedimentos, el proveedor deberá implantar procedimientos de administración que aceleren la entrega de dichos equipos.

- D. Entregar el equipo de asistencia tecnológica a la persona con impedimento, dentro de un término de diez (10) días, a partir de la fecha en que el manufacturero, suplidor, distribuidor, vendedor autorizado o arrendador autorizado se lo entregue al proveedor.
- E. Supervisar la calidad de servicio que brinde el manufacturero, suplidor, distribuidor, vendedor autorizado o arrendador autorizado, cuando instale el equipo de asistencia tecnológica.
- F. Supervisar que el equipo de asistencia tecnológica que el manufacturero, suplidor, distribuidor, vendedor autorizado o arrendador autorizado instale, funcione adecuadamente.
- G. Supervisar que el manufacturero, suplidor, distribuidor, vendedor autorizado o arrendador autorizado, provea adiestramiento adecuado en el uso y manejo del equipo de asistencia tecnológica entregado.
- H. Reportar al manufacturero, suplidor, distribuidor, vendedor autorizado o arrendador autorizado cualquier desperfecto que sufra el equipo de asistencia tecnológica dentro del término de la garantía de éste. También, será responsable de solicitar los documentos de garantía del equipo de asistencia tecnológica transferido, cuando la transferencia ocurra antes de que expire la garantía aplicable.

REGLA 9 - DENEGACIÓN DE SERVICIO BAJO GARANTÍA

Cuando el manufacturero, suplidor, distribuidor, vendedor o arrendador autorizado se niegue a honrar la garantía o alguna parte de ésta bajo el fundamento que

el consumidor incumplió las condiciones impuestas en la misma, deberá entregar a éste por escrito las razones específicas por las cuales entiende estar relevado de su obligación.

REGLA 10 - OBLIGACIÓN DE CONSULTAR AL CONSUMIDOR

El consumidor deberá aprobar previamente por escrito todo servicio de reparación o mantenimiento que no esté cubierto por la garantía o que esté sujeto a una condición onerosa.

REGLA 11 - OBLIGACIÓN DE ENTREGAR COPIA DE LA ORDEN DE REPARACIÓN

Toda persona que repare un equipo de asistencia tecnológica proveerá al consumidor copia legible de la orden de reparación, esté cubierta o no dicha reparación por la garantía. Dicha copia incluirá lo siguiente:

- a. Fecha y hora de entrada y salida del equipo de asistencia tecnológica del taller de reparación.
- b. Identificación del equipo por marca, modelo, año y/o número de serie.
- c. Alegaciones por las cuales el consumidor requiere el servicio.
- d. Diagnóstico ofrecido por la persona que brinda el servicio de reparación.
- e. Nombre y numeración de las piezas reemplazadas o reparadas.
- f. Nombre y número de licencia del técnico que realizó o supervisó la reparación.
- g. Costo de la reparación y las piezas, por separado, cuando dicho costo no esté cubierto por la garantía.

REGLA 12 – CONTRATO DE ARRENDAMIENTO DE EQUIPO DE ASISTENCIA TECNOLÓGICA

Todo contrato de arrendamiento se redactará en español, salvo que sea solicitado en inglés, en cuyo caso se redactará en ambos idiomas. De surgir discrepancias entre ambos textos, prevalecerá la versión en el idioma español.

REGLA 13 - INSTALACIÓN Y ADIESTRAMIENTO

A fin de que el consumidor de un equipo de asistencia tecnológica conozca y saque mayor provecho a éste, el manufacturero, suplidor, distribuidor, vendedor autorizado o arrendador autorizado, según sea el caso, proveerá al consumidor, libre de costo, directamente o a través de un profesional autorizado, la instalación del equipo y adiestramiento sobre el uso y manejo del mismo.

REGLA 14- PROHIBICIÓN

No se podrá vender o alquilar ningún equipo de asistencia tecnológica que haya sido devuelto por algún consumidor o proveedor en Puerto Rico, Estados Unidos y sus territorios, por razón de defecto del mismo.

II

LA GARANTÍA

REGLA 15 - NATURALEZA DE LA GARANTÍA

Todo manufacturero que venda un equipo de asistencia tecnológica a un consumidor o proveedor, bien sea directamente, o mediante un suplidor, distribuidor, arrendador o vendedor autorizado, deberá proveer una garantía escrita que incluya lo siguiente: el equipo y sus piezas complementarias, todos los accesorios instalados por el manufacturero, y todo cambio o ajuste que se haga al equipo en virtud de las necesidades

particulares de una persona con impedimento. El manufacturero, suplidor, distribuidor, vendedor autorizado o arrendador autorizado, según sea el caso, honrará dicha garantía.

El equipo de asistencia tecnológica estará cubierto por la garantía, aún si el manufacturero, suplidor, distribuidor, vendedor autorizado o arrendador autorizado no entrega la garantía expresa.

Tanto el manufacturero como todos los representantes anteriormente señalados podrán conceder una garantía más amplia y de mayor alcance que la que exige este Reglamento.

Cuando la garantía establecida por este Reglamento y la garantía concedida por el manufacturero establezcan términos y condiciones diferentes, prevalecerá la que sea más amplia y de mayor alcance.

REGLA 16 - TÉRMINO DE LA GARANTÍA

Todo manufacturero, suplidor, distribuidor, vendedor autorizado o arrendador autorizado, según sea el caso, deberá proveer una garantía no menor de un año por piezas y labor, a partir del momento que se entregue el equipo al consumidor.

REGLA 17 - FORMA DE LA GARANTÍA

Toda garantía deberá estar redactada en español, a menos que el consumidor exprese su preferencia por la redacción en inglés, en cuyo caso se le entregará redactada en ambos idiomas. De surgir discrepancias entre ambos textos, prevalecerá la versión en español. Dicha garantía deberá expresar, entre otras cosas:

- a. Duración.
- b. Partes o piezas garantizadas.
- c. Partes o piezas no garantizadas.

- d. Forma y manera en que el consumidor podrá reclamarla.
- e. Nombre y dirección de la persona o entidad responsable de honrarla, según indicado por el vendedor y aceptado previamente por el proveedor del servicio.
- f. Exponer en forma clara y precisa las circunstancias bajo las cuales el consumidor puede perder el derecho a reclamarla.
- g. Que toda garantía en vigor será transferible a cualquier consumidor subsiguiente, sin costo alguno, por el tiempo que reste de la misma.
- h. Exponer en forma clara y precisa el derecho del consumidor a ser provisto de un equipo de similar naturaleza, según los términos de este reglamento, si la reparación de un equipo cubierto por una garantía expresa tomara más de tres (3) días y que la provisión del equipo sustituto no acarreará costo alguno para el consumidor.

REGLA 18 - REGISTRO DE GARANTÍAS

Todo manufacturero o distribuidor que ofrezca directa o indirectamente para la venta equipos de asistencia tecnológica en Puerto Rico radicará anualmente, en el Departamento de Asuntos del Consumidor, copia fiel y exacta de la garantía de fábrica escrita que extiende a sus distintas marcas y modelos en Puerto Rico, y la que extiende en los Estados Unidos continentales o en el país de origen. Incluirá su nombre y dirección, así como el de la entidad o entidades que honrarán la garantía en Puerto Rico; una lista de los requisitos y condiciones relacionadas con el servicio de garantía de fábrica que deben reunir sus distribuidores autorizados para poder obtener la franquicia o concesión del fabricante o manufacturero; las normas de pago requeridas para honrar la garantía de

fábrica; y el nombre y dirección de su representante de fábrica. Se impondrá el pago de quinientos (500.00) dólares por los derechos de registro de garantías que cada manufacturero registre anualmente en el Departamento de Asuntos del Consumidor.

REGLA 19 - OBLIGACIONES DEL MANUFACTURERO, SUPLIDOR, DISTRIBUIDOR, VENDEDOR AUTORIZADO O ARRENDADOR AL PROVEER SERVICIO DE REPARACIÓN EN GARANTÍA

El manufacturero, suplidor, distribuidor, vendedor autorizado o arrendador autorizado, según sea el caso, que reciba para reparación un equipo de asistencia tecnológica cubierto por una garantía expresa, deberá proveer un equipo de similar naturaleza si la reparación tomara más de tres (3) días. La provisión del equipo sustituto no acarreará costo alguno para el consumidor. El manufacturero, suplidor, distribuidor, vendedor autorizado o arrendador autorizado, según sea el caso, deberá proveer al consumidor, dentro de un término de veinte (20) días, un equipo nuevo cuando un equipo cubierto por una garantía expresa se someta a tres (3) reparaciones por el mismo desperfecto. Si el manufacturero, suplidor, distribuidor, vendedor autorizado o arrendador autorizado, según sea el caso, no puede sustituir el equipo averiado con uno de idéntico valor y funcionamiento, deberá proveer otro equipo similar en valor y funcionamiento.

REGLA 20 – INFORMACIÓN QUE DEBERÁ OFRECERSE A TODO CONSUMIDOR

Todo vendedor autorizado notificará al consumidor por escrito si, previo a la venta del equipo de asistencia tecnológica, éste ha sido objeto de alguna reparación cosmética significativa o mecánica estructural.

III

TÉRMINOS ADJUDICATIVOS ESPECIALES

REGLA 21 - TÉRMINO ESPECIAL PARA LA RESOLUCIÓN DE QUERELLAS

Las querellas presentadas al amparo de este Reglamento se resolverán dentro de los veinte (20) días laborables a partir de la fecha de presentación de las mismas, a menos que este término sea renunciado o ampliado con el consentimiento escrito de todas las partes o por causa justificada y notificada a todas las partes antes del vencimiento de dicho término, en cuyo caso la resolución de la querella seguirá el cauce administrativo ordinario contemplado en el Reglamento de Procedimientos Adjudicativos del Departamento.

En caso de que el querellante no esté satisfecho con las razones notificadas por el Departamento para la dilación de la resolución de la querella, aquél podrá optar por los procedimientos de reconsideración administrativa y revisión judicial contemplados en el Reglamento de Procedimientos Adjudicativos del Departamento.

REGLA 22 - TÉRMINO ESPECIAL PARA LA RECONSIDERACIÓN Y REVISIÓN JUDICIAL

La parte adversamente afectada por la determinación del Departamento podrá, dentro del término de diez (10) días, a partir de la notificación de la resolución del Departamento, presentar una moción de reconsideración ante el Departamento. El Departamento deberá considerarla dentro de los diez (10) días de haberse presentado la misma. Si se tomare alguna determinación en su consideración, el término para solicitar la revisión judicial empezará a contarse desde la fecha en que se archive en autos copia de la notificación de la decisión del Departamento resolviendo la moción. Si el

Departamento dejare de tomar alguna acción con relación a la moción de reconsideración dentro de los diez (10) días de haberse presentado, se entenderá que ésta ha sido rechazada de plano y a partir de esa fecha comenzará a transcurrir el término para la revisión judicial.

REGLA 23 - APLICABILIDAD DEL REGLAMENTO DE PROCEDIMIENTOS ADJUDICATIVOS DEL DEPARTAMENTO

Excepto por lo expresamente dispuesto en las Reglas 21 y 22 anteriores, el Reglamento de Procedimientos Adjudicativos del Departamento se aplicará de modo supletorio.

IV

DISPOSICIONES FINALES

REGLA 24 - PENALIDADES

El Secretario queda facultado para imponer y cobrar multas hasta un máximo de diez mil (\$10,000.00) dólares por infracción, por cualquier incumplimiento de las disposiciones de este Reglamento, o de las órdenes y resoluciones emitidas al amparo de éste.

REGLA 25 - CLÁUSULA DE SEPARABILIDAD

Si cualquier parte, artículo, párrafo, disposición o cláusula de este Reglamento fuera declarada inconstitucional o inválida por una sentencia judicial, dicha determinación no afectará ni invalidará el resto de este Reglamento, sino que su efecto quedará limitado a la parte, artículo, párrafo, disposición o cláusula que hubiera sido declarada inconstitucional o inválido.

REGLA 26- VIGENCIA

Este Reglamento entrará en vigor treinta (30) días después de su presentación en la Oficina del Secretario de Estado, de acuerdo con la Ley Núm. 170 del 12 de agosto de 1988, según enmendada.

En San Juan, Puerto Rico, a 20 de mayo de 2004.

Yamil A. Ayala Bonilla
Secretario Interino

APROBADO: 20 de mayo de 2004

RADICADO: 21 de mayo de 2004

VIGENTE: 20 de junio de 2004