

**DEPARTAMENTO DE ESTADO**

Número: **8034**

Fecha: **14 de junio de 2011**

Aprobado: **Hon. Kenneth D. McClintock**  
Secretario de Estado



Por: **Eduardo Arosemena Muñoz**  
Secretario Auxiliar de Servicios



**GOBIERNO DE PUERTO RICO**

**OFICINA DEL SECRETARIO**

**REGLAMENTO DE PROCEDIMIENTOS ADJUDICATIVOS**

Aprobado 13 de junio de 2011

## ÍNDICE

	PAGINA
REGLA 1. PROPÓSITO	1
REGLA 2. AUTORIDAD LEGAL	1
REGLA 3. APLICABILIDAD	1
REGLA 4. DEFINICIONES	2-6
REGLA 5. FORMAS DE INICIAR UNA QUERRELLA Y RADICACIÓN DE DOCUMENTOS	6
REGLA 6. COMPETENCIA	6
REGLA 7. CONTENIDO DE LA QUERRELLA	6-9
REGLA 8. NOTIFICACIÓN DE QUERRELLAS	9-10
REGLA 9. PROCEDIMIENTO ADJUDICATIVO DE ACCIÓN INMEDIATA	10-11
REGLA 10. DESESTIMACIÓN Y DESISTIMIENTO DE QUERRELLAS	11-12
REGLA 11. ORDENES Y RESOLUCIONES SUMARIAS	12
REGLA 12. CONSIGNACIÓN	12
REGLA 13. MEDIACION O TRANSACCION	12-13
REGLA 14. INVESTIGACIÓN E INSPECCIONES	13-15
REGLA 15. NOTIFICACIÓN DE INFORMES DE INVESTIGACION DEL TECNICO, INSPECTOR, INVESTIGADOR, PERITOS U OFICIALES DE PESAS Y MEDIDAS	15-16
REGLA 16. ENMIENDA A LA QUERRELLA	16
REGLA 17. CONSOLIDACIÓN DE QUERRELLAS DE LOS CONSUMIDORES DE BIENES Y/ SERVICIOS	16
REGLA 18. CONSOLIDACIÓN DE QUERRELLAS POR NUMEROSIDAD DE CONSUMIDORES DE BIENES Y/O SERVICIOS	17-23

	PAGINA
REGLA 19. SUSTITUCIÓN DE PARTES Y SOLICITUD DE INTERVENCIÓN	23
REGLA 20. VISTAS ADMINISTRATIVAS	23-25
REGLA 21. TRANSFERENCIAS DE VISTAS	25-26
REGLA 22. COMPARECENCIAS A VISTAS ADMINISTRATIVAS	26
REGLA 23. SANCIONES	27
REGLA 24. APLICACIÓN DE LAS REGLAS DE PROCEDIMIENTO CIVIL Y DE EVIDENCIA	27
REGLA 25. RESOLUCIONES INTERLOCUTORIAS	27-28
REGLA 26. RESOLUCIONES Y ORDENES	28
REGLA 27. CONCESIÓN DE REMEDIO	28-29
REGLA 28. NOTIFICACIÓN DE ESCRITOS	29-30
REGLA 29. RECONSIDERACIÓN Y REVISIÓN JUDICIAL	30-32
REGLA 30. CUMPLIMIENTO Y EJECUCIÓN	32-33
REGLA 31. RELEVO DE RESOLUCIONES Y CORRECCION DE ERRORES	34
REGLA 32. REGLAS DE INTERPRETACION	34-35
REGLA 33. DECLARACIÓN DE INCOSTITUCIONALIDAD O ILEGALIDAD	35
REGLA 34. DEROGACIÓN	35
REGLA 35. VIGENCIA	35



**Gobierno de Puerto Rico  
Apartado 41059 -Estación Minillas  
Santurce, Puerto Rico 00940**

## **REGLAMENTO DE PROCEDIMIENTOS ADJUDICATIVOS**

### **Regla 1 – Propósito.**

El propósito de estas reglas es asegurar la solución justa, rápida y económica de las querellas presentadas ante o por el Departamento y proveer un procedimiento uniforme para su adjudicación.

### **Regla 2 - Autoridad Legal.**

Estas reglas se promulgan conforme a los artículos 6 (d), 6 (e), 6 (f), 6 (g), 6 (i), 8 (a) y 9 de la Ley Núm. 5 del 23 de abril de 1973, la Ley Núm. 228 de 12 de mayo de 1942, y la Ley Núm. 170 del 12 de agosto de 1988, según enmendadas, y toda la legislación vigente que se promulgue para ser administrada por el Departamento.

### **Regla 3 – Aplicabilidad.**

Estas reglas aplicarán a las investigaciones y los procedimientos administrativos sobre querellas iniciadas por consumidores, o por el Departamento. Además aplicará a los procesos adjudicativos impuestos por nueva legislación, exceptuando los términos para llevar a cabo el proceso adjudicativo cuando alguna Ley establece términos distintos, los cuales el Departamento debe adoptar.

#### **Regla 4 - Definiciones.**

- a) **Abogados de las Partes Individuales** – Aquellos abogados o abogadas que representan a una parte o a un interés individual.
- b) **Conocimiento Administrativo** - Conocimiento sobre determinados hechos y circunstancias que los Jueces Administrativos y los Oficiales Examinadores pueden tomar propiamente y actuar sobre los mismos sin necesidad de prueba.
- c) **Comité Timón de Abogados de las Partes** – será compuesto de un grupo de hasta un máximo de cinco (5) abogados que representan los diversos intereses comunes de los consumidores con querellas consolidadas bajo la Regla 18 de este Reglamento.
- d) **Consolidación de querellas de los consumidores de bienes y/o servicios**- Cuando estén pendientes ante el Departamento querellas que comprendan cuestiones comunes de hechos o de derecho, el Departamento, podrá ordenar la consolidación de las mismas y la celebración de una sola vista o juicio de cualquiera o de todas las cuestiones litigiosas comprendidas en dichas querellas y podrá dictar, a este respecto, aquellas órdenes que eviten gastos o dilaciones innecesarias. Esta consolidación de querellas de los consumidores de bienes y/o servicios será atendida por un juez u oficial administrativo.
- e) **Consolidación de querellas por numerosidad de consumidores de bienes y/o servicios**- en los casos de acciones en que un grupo de consumidores se esté querellando por algún acto u omisión efectuado por una persona natural o jurídica, podrá así hacerlo presentando ante el Departamento una querella que se registrará por el procedimiento establecido en la Regla 18 de este Reglamento. Esta

consolidación de querellas por numerosidad de consumidores de bienes y/o servicios será atendida por el Secretario y/o un panel de jueces nombrados por el Secretario, según sea el caso.

- f) Consumidor - Toda persona natural, que adquiere o utiliza productos o servicios como destinatario final. Incluye toda otra persona, asociación o entidad que por designación de ley está facultado para presentar su reclamación en el Departamento.
- g) Departamento - Departamento de Asuntos del Consumidor
- h) Día- Día calendario, a menos que se especifique lo contrario
- i) Evidencia sustancial - evidencia relevante que una mente razonable podría aceptar como adecuada para sostener una conclusión.
- j) Inspección - Acción de examinar las características, condición física, operacional y de funcionamiento de un objeto, máquina o aparato realizada por un representante del Departamento o persona autorizada por éste.
- k) Interventor - Significa aquella persona que no es parte en el procedimiento administrativo llevado en el Departamento y mediante su solicitud ha demostrado su capacidad e interés legítimo para formar parte de los procedimientos
- l) Juez Administrativo - Oficial examinador al que el Secretario le ha delegado su firma en forma general o en un área en particular.
- m) Juzgador- significará el Secretario y/o panel de jueces utilizados en la Regla 18.
- n) Oficinas Regionales - Oficinas que opera el Departamento en diferentes regiones geográficas donde ofrece servicios.

- o) Orden Interlocutoria - Acción que disponga de algún asunto que no finalice la querrela
- p) Orden o Resolución - Pronunciamiento o acción de aplicación particular que adjudique derechos u obligaciones de una o más personas específicas, o que imponga un curso de acción, de cesar y desistir, de mostrar causa, multas, penalidades o sanciones administrativas.
- q) Oficial Examinador- Abogado o técnico legal que preside vistas administrativas.
- r) Panel de Jueces – grupo de jueces administrativos nombrados y designados por el Secretario para atender casos de Querellas Consolidadas por Numerosidad de Consumidores de Bienes y/o Servicios consolidados bajo la Regla 18 de este Reglamento. Se compondrá de dos (2) Jueces u Oficiales Administrativos y un (1) Juez u Oficial Administrativo que fungirá como presidente del panel, donde todos y cada uno de los Jueces u Oficiales Administrativos serán designados por el Secretario.
- s) Queja o Consulta - comunicación particular o anónima sobre un asunto comprendido en las leyes y reglamentos que administra el Departamento. Se investiga para determinar si existen infracciones a los mismos y si se debe proceder con las medidas correctivas en protección del consumidor.
- t) Querrela - Reclamación presentada por un consumidor o su representante autorizado solicitando que le sea reconocido un derecho y concedido un remedio. En adición, es una acción iniciada por el Departamento, para hacer cumplir las leyes y reglamentos, e imponer multas o sanciones.

- u) Querellante - Consumidor o su representante autorizado que reclama un derecho o servicio en su capacidad personal. En adición, el Departamento podrá ser querellante para hacer cumplir las leyes y reglamentos, e imponer multas o sanciones.
- v) Querellado - Persona natural o jurídica contra la cual se reclama.
- w) Reincidencia - Se entenderá que un infractor es reincidente cuando incurre en una violación a una ley o reglamento administrado por el departamento, o una orden por la cual ya previamente ha sido multado, mediante resolución final y firme. No serán consideradas violaciones, pasadas cinco años de haberse cometido la violación.
- x) Resolución Parcial - Acción que determine o adjudica derechos y obligaciones, sin finalizar la totalidad de la controversia.
- y) Secretario - Secretario del Departamento.
- z) Sistema del Departamento - Relación de las entidades comerciales o personas contra las cuales se han radicado querella.
- aa) Técnico, Investigador, Perito, Inspector u Oficial de Pesas y Medidas- Persona autorizada por el Departamento para realizar la investigación de los hechos y alegaciones presentadas en las quejas o querellas.
- bb) Término para Resolver - Término directivo, dispuesto por ley o por reglamento, dentro del cual el Departamento resolverá las querellas.
- cc) Vista Administrativa- Proceso o audiencia mediante el cual se concede la oportunidad a las partes de comparecer, por derecho propio o por su



representante, y presentar alegaciones o defensas a una reclamación o a la imposición de una multa.

**Regla 5 - Forma de Iniciar una Querella y Radicación de Documentos.**

- 5.1 Toda querella se inicia con la queja y consulta del querellante o del personal del Departamento, donde se expresan los hechos que motivan la reclamación. El Departamento asesorará al querellante sobre los documentos necesarios para radicar la querella.
- 5.2 Los trámites relacionados con la querella serán diligenciados personalmente, o por correo ordinario. Toda radicación de querellas, documentos, y reconsideraciones, se harán en el Departamento en la Oficina Regional correspondiente, por correo o cuando existan las facilidades y recursos disponibles, mediante tele-copiador (fax) o correo electrónico. Cuando se utilicen estos últimos la evidencia de la radicación será la confirmación con fecha y hora de transmisión del documento.
- 5.3. Los representantes autorizados de los querellantes, excepto en caso de abogados y los casos donde el Departamento sea el querellante, vendrán obligados a acreditar su capacidad de representación por escrito.

**Regla 6 – Competencia.**

La querella podrá ser presentada en cualquier Oficina Regional del Departamento. El Departamento trasladará la querella a la Oficina Regional más conveniente para su radicación y adjudicación, tomando en cuenta el lugar de residencia del querellante. Además, se le asignará el número de querella de la región a la que pertenece.

**Regla 7 - Contenido de la Querella.**

- 7.1. La querella deberá contener la siguiente información:

a) Nombre completo de las partes.

1. El nombre incluirá ambos apellidos siempre que fuese posible.
2. Si una de las partes está casada, se incluirá el nombre de ambos cónyuges y la sociedad legal de gananciales si la hubiere en el epígrafe de la querella.
3. Si el querellado es una corporación, sociedad especial o profesional se incluirá el nombre de ésta en el epígrafe con todas sus direcciones y teléfonos conocidos.
4. Si se desconoce el nombre del cónyuge, de la aseguradora que prestó fianza o póliza de responsabilidad, o de la institución de financiamiento con interés, se describirá la parte de forma suficiente para ser identificada y la institución bancaria de financiamiento con interés o la aseguradora bajo un seudónimo (ejemplos: Aseguradora ABC, Juan del Pueblo, etc.) hasta que se conozca la identidad de la misma y se incluya como parte en los procedimientos.

b) Dirección y teléfono - Deberán incluirse las direcciones físicas, postales, correo electrónico, número de teléfonos y tele-copiador de todas las partes en la querella, así como cualquier otra información que los identifique y pueda corroborar su identidad. Entiéndase que esa dirección que obre en el expediente será la dirección para recibir notificaciones, entendiéndose que cumple con la notificación establecida en el ordenamiento jurídico.

c) Número de querella- El Departamento asignará este número a la querella en el momento de su radicación y éste servirá para identificar el expediente correspondiente en cualquier etapa posterior del procedimiento. El número de

querella debe indicar una letra o seña que identifique la Oficina Regional donde se inicia la querella.

- d) Relación sucinta y clara de los hechos que dan origen a la querella.
- e) Remedio solicitado y la valorización del mismo, en adición a cualquier suma de dinero que se reclame. Se podrán solicitar remedios alternos. Las partes podrán solicitar indemnización por concepto de daños y perjuicios, que surjan como consecuencia de la reclamación original.
- f) Cada parte incluirá con su querella o contestación copia de todo documento que sirva de apoyo a su alegación, así como de todo documento que considere ofrecer en evidencia, sin perjuicio de producir documentos adicionales más adelante durante el procedimiento. No obstante, una parte no podrá ofrecer en evidencia documentos que fueron solicitados por una parte y no fueron entregados, excepto si el documento fue generado por la parte solicitante y no los produjo a petición de la otra parte.
- g) Fecha de la radicación de la querella, según sea el caso.
- h) Firma del querellante, su representante, o su abogado.

**7.2.** Una vez iniciado el procedimiento, será obligación continua de las partes notificar por escrito al Departamento cualquier cambio de dirección o teléfono dentro del plazo de tres (3) días laborables de ocurrir dicho cambio. El incumplimiento de notificar podrá estar sujeto a la imposición de sanciones.

**7.3.** Todo abogado que asuma representación legal y/o renuncia a la misma está obligado a notificarlo mediante escrito al Departamento y a todas las partes de la querella, así como todos los escritos radicados. No se aceptarán mociones globales para asumir o renunciar a una representación legal.

**7.4.** En los procesos iniciados por el Departamento, el querellado estará obligado a notificar todos sus escritos al Departamento con copia a la División de Protección en la Oficina Regional correspondiente.

**Regla 8 - Notificación de Querellas.**

**8.1.** El Departamento notificará a todos los querellados la querella radicada en su contra. Esta notificación será un aviso escrito de que el querellado deberá contestar la querella en el término de veinte (20) días a partir de la notificación, advirtiéndole además que de no recibirse la contestación a la querella en dicho término se le anotará la rebeldía. La notificación consistirá en copia de la querella y un aviso escrito de:

- a) Cualquier vista que señale el Departamento las partes podrán comparecer con abogado, intérpretes, transcriptor de record y deberán comparecer todas las personas citadas bajo el apercibimiento de la imposición de sanciones en caso de incomparecencias injustificadas.
- b) Una invitación para relacionarse con el expediente.
- c) Cuando de la relación de hechos contenida en la querella se desprenda una violación a los reglamentos y leyes que administra el Departamento, se podrá referir a la División de Protección para su investigación y la acción correspondiente.

**8.2.** La notificación de la querella, por correo ordinario, o cualquier otro medio cuando las partes así lo soliciten por escrito y existan los recursos en el Departamento para llevarlo a cabo, o se llevarán a cabo personalmente cuando las circunstancias así lo ameriten.

**8.3.** En caso de notificación personal, el diligenciante certificará su entrega, haciendo constar la fecha, hora y dirección física exacta de la entrega, e identificará por nombre la persona a quien la entregó. Se podrá diligenciar una notificación en las personas que pueden ser

emplazadas conforme a las Reglas de Procedimiento Civil de Puerto Rico de 2009, según enmendadas.

- 8.4.** Cuando se solicite la notificación de la querrela o cualquier otro documento mediante correo electrónico o tele-copiador (fax), se renuncia a la notificación mediante correo ordinario. La fecha y hora, en la confirmación de envío al tele-copiador (fax) receptor solicitado, será la evidencia de haberse notificado los documentos. Sin embargo, el Departamento podrá notificar un documento por correo ordinario cuando existan problemas técnicos de transmisión o los documentos a enviarse sean extensos.

**Regla 9 - Procedimiento Adjudicativo de Acción Inmediata.**

- 9.1.** Previa notificación y vista el Departamento podrá emitir órdenes de 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. No obstante lo dispuesto en estas Reglas, el Departamento podrá emitir una resolución o una orden provisional de cesar y desistir sin la celebración de vista, cuando una de las Leyes o Reglamentos que administra el Departamento lo autorice; en una situación en que se cause o pueda causar un grave daño inmediato a los consumidores o a un consumidor en particular; o cuando exista un peligro inminente para la salud, la seguridad o el bienestar público, y que requiera acción inmediata de parte del Departamento. Dentro de los diez (10) días posteriores a la emisión de dicha resolución u orden provisional, el Departamento celebrará una vista administrativa en la que resolverá si dicha orden provisional se hace permanente o se revoca.
- 9.2.** Dicha orden o resolución será efectiva al momento de ser emitida y notificada. Se notificará inmediatamente a la persona que corresponda en su lugar de hacer negocios o

por correo certificado con acuse de recibo a las partes afectadas a la última dirección conocida, y permanecerá en vigor hasta que el Departamento o un Tribunal de Justicia la deje sin efecto. En casos de emergencias, o cuando esté en vigor una orden de congelación de precios y cuando las circunstancias lo permitan, el Departamento podrá notificar la resolución y las órdenes de cesar y desistir vía exposición por radio, prensa, televisión, tele copiadador o correo electrónico y posteriormente notificarlas personalmente o por correo certificado con acuse de recibo.

- 9.3. La orden o resolución contendrá una declaración de las determinaciones de hechos, conclusiones de derecho y las razones de política pública que justifican la misma. Las determinaciones de hechos tendrán que estar sustentadas por el expediente.
- 9.4. Cualquier parte afectada por dicha orden o resolución podrá solicitar su reconsideración conforme a la Regla 29 de este Reglamento, y posteriormente solicitar la revisión judicial de la misma.

#### **Regla 10 - Desestimación y Desistimiento de Querellas.**

- 10.1. El Departamento podrá ordenar al querellante que muestre causa por la cual no deba desestimarse la querella, a iniciativa propia o a solicitud del querellado, si la querella no presenta una reclamación que justifique la concesión de un remedio, por inmeritoria, por falta de jurisdicción, o por cualquier otro fundamento que en Derecho proceda. En caso de desestimación, el Departamento orientará al querellante sobre los remedios legales que tiene disponibles para proteger sus intereses.
- 10.2. Contra dicha determinación procederá una solicitud de reconsideración o revisión, según se dispone en la Regla 29 de este Reglamento.

**10.3.** El querellante podrá desistir de su querella, mediante la presentación de un aviso de desistimiento o mediante estipulación de las partes en cualquier etapa de los procedimientos. El desistimiento será sin perjuicio a menos que el aviso o la estipulación expresaren lo contrario. Será con perjuicio si el querellante hubiere desistido anteriormente de la misma reclamación o el querellado hubiere cumplido con su obligación.

**Regla 11 - Ordenes y Resoluciones Sumarias**

**11.1.** El Departamento ordenará el cumplimiento de lo que proceda conforme a Derecho sin la celebración de vista administrativa, cuando luego de las partes haber hecho sus planteamientos y de haber evaluado la evidencia, no surja una controversia real de hechos. En tal caso, si una de las partes solicita reconsideración, se citará a vista en reconsideración siempre que se establezca la existencia de una controversia real sobre hechos pertinentes.

**Regla 12 - Consignación.**

**12.1.** Luego de radicada la querella, una parte podrá consignar el pago de una suma de dinero, previa notificación a cada una de las partes, excepto en aquellos casos donde esté en controversia si procede el pago de las cuotas de mantenimiento de propiedades sometidas al Régimen de Propiedad Horizontal.

**12.2.** Realizada la consignación, la cantidad depositada sólo podrá ser retirada cuando se emita una resolución y ésta advenga final y firme, o antes de ello, mediante orden del Departamento que lo autorice a tenor con la Ley Núm. 5 de 23 de abril de 1973, según enmendada.

**Regla 13 - Mediación o Transacción.**

- 13.1.** El Secretario del Departamento, Juez Administrativo o Panel de Jueces, según fuera el caso, a solicitud de las partes o a iniciativa propia, podrá citar a las partes a una reunión de mediación, conciliación o transacción con el fin de lograr un acuerdo entre las partes de la materia objeto de querrela, controversia o infracción.
- 13.2.** De llegar las partes a un acuerdo de transacción, éste contendrá una cláusula penal monetaria o la cuantificación del acuerdo en caso de incumplimiento. La transacción deberá constar por escrito en una Resolución y estar firmada por las partes y por el funcionario autorizado por el Departamento. En caso de incumplimiento de los términos del acuerdo transaccional contenido en la orden o resolución se citará una vista mediante una Orden de Mostrar Causa a tenor con la Regla 30.4 de este Reglamento.
- 13.3.** Será deber del Funcionario, Secretario o Panel de Jueces del Departamento que intervenga en un escrito de transacción, preparar éste en forma clara, detallada y específica, indicando con certeza los deberes y derechos de las partes.
- 13.4** El querrellado podrá hacer una oferta de transacción en cualquier momento de los procedimientos sin que esto tenga el efecto de paralizar los mismos. De haber una transacción, deberá constar por escrito sus términos y notificarse a todas las partes, incluyendo al Departamento. En las querrelas de fiscalización no se podrá efectuar una transacción después que advenga final y firme la resolución, excepto si hubo una solicitud de transacción de la multa impuesta y la misma no fue considerada por el Departamento.

**Regla 14 - Investigaciones e inspecciones.**

- 14.1.** El Departamento podrá iniciar una investigación bajo los poderes y facultades de las Leyes y Reglamentos que administra, y en cualquier momento antes o después de



radicada una querrela, de acuerdo con las normas internas del Departamento. El Departamento podrá compeler a la producción de información y documentos mediante la emisión de órdenes interlocutorias, requerimientos de información, interrogatorios bajo juramento, requerimiento de admisiones, recibir testimonios bajo juramento, datos o información y de ser necesario, la radicación de un proceso judicial para hacer cumplir lo requerido. El incumplimiento con cualquier requerimiento de una investigación del Departamento conllevará la imposición de una multa administrativa de hasta diez mil dólares (\$10,000.00) por cada violación.

- 14.2. El Departamento, podrá ordenar la inspección del objeto o del servicio llevado a cabo que motivó la querrela, por un representante del Departamento o por persona autorizada a esos efectos. Las partes estarán obligadas a cooperar con la investigación e inspección en todo lo necesario para llevar a cabo la misma incluyendo el proveer un lugar seguro para la inspección. Si una parte incumple con las disposiciones de esta Regla 14 se hará constar en el informe de inspección, y a discreción del Juez Administrativo, Oficial Examinador, Secretario o Panel de Jueces, podrá imponer los costos relacionados con la inspección y otras sanciones a tenor con la Regla 23 de este Reglamento.
- 14.3. Cuando una parte solicite la transferencia de una inspección y dicha transferencia sea concedida, se le impondrá a dicha parte solicitante el pago de veinte (\$20.00) dólares. En los casos donde la transferencia de inspección sea motivada por el Departamento, o exista justa causa para la solicitud de transferencia por motivo de conflicto previo en el calendario de los abogados de las partes u otras circunstancias extraordinarias imprevisibles, se eximirá a las partes del pago de veinte (\$20.00) dólares por transferencia de inspección. El pago será impuesto y autorizado por la persona en quien

el director de la oficina regional a la cual pertenece la querrela delegue esta función. Además, en el caso que el querellante sea la parte promovente de dicha transferencia, tendrá el efecto de renunciar al término estatutario de ciento ochenta (180) días para resolver la querrela.

- 14.4. La persona encargada de la investigación o inspección, luego de culminada, preparará en forma detallada un informe que cubra toda la investigación. El informe deberá ser claro y conciso conteniendo un estimado de costos detallado de las piezas, artículos, materiales y la cantidad global de costos de los servicios necesarios para un remedio adecuado.
- 14.5. Cuando el Juez Administrativo, el Oficial Examinador, Secretario o Panel de Jueces, determine que un caso amerite investigación o inspección, lo referirá a la división de servicios auxiliares para la investigación correspondiente.
- 14.6. Cuando el Juez administrativo, Oficial Examinador, Secretario o Panel de Jueces determine que no amerita investigación o inspección, el caso se citará a vista sin dilación alguna o podrá actuar de conformidad a la Regla 10, 11 y 20.

**Regla 15 - Notificación de Informes de Investigación del Técnico, Inspector, Investigador, Peritos u Oficiales de Pesas y Medidas.**

- 15.1. El Departamento notificará los informes de Investigación a las partes o sus representantes identificados en el expediente.
- 15.2. Las partes tendrán quince (15) días desde la fecha de notificación para presentar por escrito cualquier objeción que tengan al informe. Las objeciones deberán ser precisas y específicas e indicar si se requiere la presencia del investigador en la vista administrativa.

**15.3.** Si no se presentaran objeciones al informe, dentro del término de quince (15) días, se considerará estipulado por las partes relevando la presencia del investigador en la vista administrativa.

**Regla 16 - Enmiendas a la Querella.**

**16.1.** El querellante podrá enmendar su querella en cualquier momento después de radicada, pero antes del término de veinte (20) días antes de la vista administrativa, si la enmienda a la querella se presenta dentro del término de veinte (20) días antes de la vista administrativa quedará a discreción del Juez Administrativo, Oficial Examinador, Secretario o Panel de Jueces el aceptar o no la enmienda a la querella y de enmendarse la querella el Departamento notificará la querella enmendada a la parte querellada que tiene a su vez veinte (20) días para contestarla, si el querellante está representado por abogado, éste estará obligado a notificarla. La enmienda a la querella inicia nuevamente los términos para resolver la querella en el término establecido en la Ley Número 170 de 12 de agosto de 1988, según enmendada, Ley de Procedimiento Administrativo Uniforme.

**16.2.** La querella podrá entenderse enmendada durante la vista administrativa para ajustarla a la prueba presentada; excepto en casos celebrados en rebeldía.

**Regla 17 – Consolidación de querellas de los consumidores de bienes y/o servicios**

Cuando estén pendientes ante el Departamento querellas que comprendan cuestiones comunes de hechos o de derecho, el Departamento, podrá ordenar la consolidación de las mismas y la celebración de una sola vista administrativa de cualquiera o de todas las cuestiones litigiosas comprendidas en dichas querellas y podrá dictar, a este respecto, aquellas órdenes que eviten gastos o dilaciones innecesarias. Este tipo de consolidación será atendida por un juez administrativo.

**Regla 18 - Consolidación por numerosidad de querellas de los consumidores de bienes y/o servicios**

- 18.1.** Se reconoce el derecho al Secretario y/o al Panel de Jueces, según sea el caso, a consolidar las querellas por numerosidad de consumidores de bienes y/o servicios presentadas ante el Departamento que cumplan con los requisitos de la Regla 18.6 y 18.8. En dichas querellas se podrán otorgar aquellos daños, perjuicios y angustias mentales que constituyan ser accesoria a la acción principal, así como emitir órdenes de cesar y desistir, como también acciones de *injunction* bajo la Regla 57 de Procedimiento Civil de 2009 para el Tribunal General de Justicia, según enmendadas.
- 18.2.** En las querellas consolidadas por numerosidad de consumidores de bienes y/o servicios que cumplen con los requisitos de esta regla, que comprendan cuestiones comunes de hechos o de derecho, el Secretario y/o Panel de Jueces, según sea el caso, podrá ordenar la celebración de una sola vista administrativa de cualquiera o de todas las cuestiones litigiosas comprendidas en dichas querellas, podrá ordenar que todas las querellas sean consolidadas y podrá dictar, a este respecto, aquellas órdenes que eviten gastos o dilaciones innecesarias. Esta consolidación le ofrece al Departamento la oportunidad de considerar en una sola querella todas aquellas cuestiones de hecho y de derecho que afectan a numerosos consumidores, lo que evita la fragmentación y multiplicidad de querellas.
- 18.3.** El Secretario del Departamento, *motu proprio*, y/o un Panel de Jueces, según sea el caso, en adelante el ("Juzgador"), serán las personas capacitadas y autorizadas para consolidar las querellas presentadas por consumidores.

**18.4.** Será discrecional del Juzgador la facultad de señalar la celebración de una vista evidenciaria para determinar si se consolidan las querellas por numerosidad de consumidores, bajo esta regla.

**18.5.** Cuando se inicie una consolidación de querellas por numerosidad de consumidores de acuerdo a lo provisto en esta Regla, el Departamento notificará a los consumidores con querellas consolidadas. La notificación indicará que:

- a) El Departamento excluirá a cualquier consumidor al que se le haya consolidado la querella si éste lo solicita específicamente;
- b) La resolución incluirá a todos los consumidores que se le haya consolidado su querella que no soliciten exclusión; y,
- c) Cualquier consumidor que se le haya consolidado la querella, bajo la Regla 18, que no solicite exclusión podrá, si así lo desea, comparecer *pro se* (por derecho propio) o por medio de su abogado.

**18.6.** Para que las querellas de consumidores, puedan adjudicarse ante el Departamento como una consolidación de querellas por numerosidad de consumidores, éstos tienen que cumplir con todos y cada uno de los criterios generales o pre-requisitos siguientes:

- a) **Numerosidad.** Los factores para determinar la numerosidad en una consolidación de querellas de consumidores, bajo esta Regla son los siguientes:
  - 1. dispersión geográfica de los consumidores a los que se les va a consolidar las querellas;
  - 2. accesibilidad de los consumidores que van a ser consolidados; y,
  - 3. el interés individual de cada consumidor al que se va a consolidar la querella de querellarse o de defenderse de una querella en su contra.

- b) **Comunidad.** Que las reclamaciones o querellas de los consumidores a consolidarse tengan cuestiones de hecho o de derecho común. No tienen que ser las cuestiones todas iguales, basta con que alguna de éstas así lo sea.
- c) **Tipicidad.** Que las reclamaciones o defensas de los representantes fueren típicas de las reclamaciones o defensas del grupo de consumidores a los que se les consolidará las querellas.
- d) **Representación o Adecuada Representación.** Los representantes protegerían los intereses de los consumidores consolidados de manera justa y adecuada. Es indispensable que él o los representante(s) de los consumidores consolidados, sea(n) a su vez miembro(s) del grupo de consumidores con querellas consolidadas.

**18.7.** En el caso en que los consumidores con querellas consolidadas, bajo esta Regla, estén representados por sus respectivos abogados, el Juzgador, podrá ordenar a dichos abogados que seleccionen quién va a dirigir y representar a los demás abogados; o podrá ordenar que se configure un comité timón de abogados o abogadas de hasta un máximo de cinco (5) abogados para que representen los diversos intereses de los consumidores. Esto luego de que el Juzgador se asegure de que dicho abogado o comité timón de abogados representa los mejores intereses de los consumidores con querellas consolidadas. En caso de que los abogados que representan a los consumidores con querellas consolidados, no se pongan de acuerdo en la selección del abogado o comité timón de abogados para representar a los consumidores, el Juzgador, podrá escoger al abogado o comité timón de abogados que mejor represente los intereses de los consumidores consolidados, utilizando los siguientes requisitos:

1. capacidad;
2. experiencia;
3. reputación.

**18.8.** Si el Juzgador determina que se cumplieron a cabalidad todos y cada uno de los requisitos establecidos en la Regla 18.6 de este Reglamento, entonces el Juzgador además deberá observar que se cumpla con por lo menos uno (1) de los siguientes requisitos:

- a) establecer que el tramitar querellas separadas e individuales podría crear dos (2) riesgos, a saber: 1. adjudicaciones inconsistentes con respecto a los consumidores consolidados en su carácter individual; o, 2. que se emitan resoluciones contra consumidores a los cuales se le consolido la querella que dispondrían de los intereses de otros miembros que no sean partes; o,
- b) que el consumidor que se opone a que la acción se consolide haya actuado o no actuado por razones aplicables a la consolidación en general, de tal manera que resultase apropiado conceder una resolución o una orden provisional de cesar y desistir, con respecto al grupo; o,
- c) que las cuestiones de hechos o de derechos común al grupo de consumidores que se les consolidaran sus querellas predominan sobre cualesquiera cuestiones que afecten solamente a consumidores individuales; y, que la consolidación de querellas por numerosidad de consumidores es superior a otros métodos disponibles para la justa y eficiente adjudicación de la controversia.

**18.9.** a) Tan pronto como sea factible, luego del comienzo de una acción que sea traída como una consolidación de querellas por numerosidad de consumidores, el Departamento, podrá celebrar una vista administrativa, para determinar si se mantendrá como tal. La

resolución u orden bajo este inciso podrá ser condicional y podrá ser alterada o enmendada antes de la determinación en los méritos.

b) En cualquier consolidación de querellas por numerosidad de consumidores, donde se haya celebrado una vista administrativa para determinar si se mantendrá como tal, el Departamento dirigirá a los consumidores consolidados la notificación correspondiente, excepto cuando por ser tan oneroso dificulte la tramitación de la acción en cuyo caso el Departamento dispondrá la forma de hacer tal notificación. La notificación avisará a cada consumidor miembro lo siguiente:

1. el Departamento lo excluirá de la consolidación de las querellas, bajo la Regla 18, en una fecha específica si él o ella así lo solicita;
2. la resolución, sea favorable o no, incluirá a todos(as) los(las) consumidores que les fue consolidada su querella que no soliciten la exclusión, y,
3. cualquier consumidor con querella consolidada, bajo esta Regla, que no solicite la exclusión podrá, si así lo desea, comparecer a través de su abogado o abogada.

c) La resolución en una acción tramitada como consolidación de querellas por numerosidad de consumidores, sea o no favorable a los consumidores partes de la consolidación de querellas, incluirá y especificará o describirá a aquellos(as) consumidores a quienes fue dirigida la notificación dispuesta en las Regla 18.5 o 18.9, según sea el caso, que no han solicitado la exclusión, y quienes el Departamento determine que son consumidores con querellas consolidadas, bajo la Regla 18.

**18.10.** En la tramitación de pleitos a los cuales aplica esta regla, el Departamento podrá dictar órdenes apropiadas para: