



**GOBIERNO DE PUERTO RICO**

Departamento de Asuntos del Consumidor

Número: 9176

Fecha: 12 de mayo de 2020

Aprobado: Leda María Marciano de León  
Subsecretaria de Estado

Lcdo: Samuel Wiscovitch Corall  
Secretario Auxiliar de Servicios  
Departamento de Estado  
Gobierno de Puerto Rico

**REGLAMENTO PARA EL CUMPLIMIENTO DE  
GARANTÍAS DE GENERADORES ELÉCTRICOS**



# GOBIERNO DE PUERTO RICO

Departamento de Asuntos del Consumidor

## REGLAMENTO PARA EL CUMPLIMIENTO DE GARANTÍAS DE GENERADORES ELÉCTRICOS

### ÍNDICE

Regla 1	Autoridad Legal.....	3
Regla 2	Propósitos.....	3
Regla 3	Interpretación.....	3 - 4
Regla 4	Alcance.....	4
Regla 5	Definiciones.....	4-7
Regla 6	Obligación de proveer un certificado de garantía.....	7
Regla 7	Garantía mínima.....	7 - 8
Regla 8	Responsabilidad del consumidor.....	8
Regla 9	Obligación de proveer servicio en garantía.....	9
Regla 10	Denegación de servicio bajo garantía / Justificación.....	9
Regla 11	Obligación de consultar al consumidor.....	9-10
Regla 12	Obligación de entregar copia de la orden de reparación.....	10-11
Regla 13	Obligación de proveer información solicitada por el consumidor...	11
Regla 14	Vendedor incidental.....	11
Regla 15	Acción especial de incumplimiento.....	11-13
Regla 16	Inspecciones técnicas.....	13-14
Regla 17	Contenido mínimo de los informes.....	14-15
Regla 18	Penalidades.....	15
Regla 19	Separabilidad.....	16
Regla 20	Vigencia.....	16



## GOBIERNO DE PUERTO RICO

Departamento de Asuntos del Consumidor

### REGLAMENTO PARA EL CUMPLIMIENTO DE GARANTÍAS DE GENERADORES ELÉCTRICOS

#### **REGLA 1- AUTORIDAD LEGAL**

Este Reglamento se promulga al amparo de los poderes conferidos al Departamento de Asuntos del Consumidor por virtud de las Leyes Núm. 228 de 12 de mayo de 1942, Núm. 5 de 23 de abril de 1973, Núm. 38 – 2017 y Núm. 107 – 2019, según enmendadas.

#### **REGLA 2 - PROPÓSITOS**

Este Reglamento tiene por fin proteger adecuadamente a los consumidores y sus inversiones en la adquisición de generadores eléctricos, procurando que todo producto de este tipo que haya sido adquirido en Puerto Rico sirva para los propósitos que se adquirió, y reúna las condiciones mínimas necesarias para garantizar un uso seguro y satisfactorio. Las reglas aquí listadas buscan prevenir las prácticas ilícitas o engañosas, tanto en la venta de generadores eléctricos en Puerto Rico, como al honrar las garantías concedidas a los consumidores. Para ello, se definen las obligaciones y responsabilidades que tienen quienes comercializan estos productos, según contempladas en la Ley Núm. 107 - 2019. También se aclaran las facultades del Departamento de Asuntos del Consumidor en torno al asunto, y se establecen los procedimientos y las sanciones aplicables a quienes incumplan con las disposiciones aquí contenidas.

#### **REGLA 3 - INTERPRETACIÓN**

Este Reglamento deberá interpretarse liberalmente a favor del consumidor y con el propósito de cumplir con las fuentes consignadas en la Regla 1, particularmente, lo dispuesto en la Ley Núm. 107 - 2019, incluida su Exposición de Motivos. El Secretario podrá emitir interpretaciones oficiales sobre aspectos específicos de este Reglamento, a las personas o entidades que así lo soliciten por escrito.

Las palabras y frases incluidas 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. En caso de discrepancias entre el texto original de este Reglamento y su traducción al inglés, prevalecerá el texto en español.

#### **REGLA 4 - ALCANCE**

Este Reglamento aplica solamente a la compra y venta de generadores eléctricos nuevos.

Nada de lo aquí dispuesto 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, o estatutos federales que puedan ser aplicables.

#### **REGLA 5 - DEFINICIONES**

Los siguientes términos, según utilizados en los distintos capítulos de este Reglamento, significarán:

- a. **Agente de servicio autorizado** - Cualquier persona, incluyendo a un distribuidor o concesionario, que esté autorizada por el fabricante o manufacturero para prestar servicios a los generadores eléctricos. Incluye, además, el taller o técnico autorizado para brindar servicio de reparación por autorización del vendedor de un generador eléctrico.
- b. **Campaña de seguridad (*recall*)** - Notificación emitida por un manufacturero al consumidor con el propósito de informarle a éste sobre la existencia de un defecto en su generador eléctrico que ponga en peligro la seguridad.
- c. **Cargos colaterales** - Aquellos cargos adicionales pagados por el consumidor e incurridos como consecuencia de la adquisición de un generador eléctrico nuevo. El término incluye, pero no está limitado a cargos financieros devengados y/o impuestos de ventas. Este término no incluirá daños o perjuicios ni gastos incurridos por el mantenimiento rutinario del generador eléctrico.
- d. **Cargos incidentales** - Aquellos costos razonables pagados por el consumidor e incurridos como consecuencia de los defectos del generador eléctrico nuevo.
- e. **Certificado de garantía de fábrica** - Documento que deberá proveer el manufacturero o fabricante afirmando la idoneidad del diseño, materiales y mano de obra utilizados en la fabricación o ensamblaje de un generador eléctrico y comprometiéndose al reembolso, reparación, sustitución o cualquier otro remedio adecuado para corregir y/o responder por las fallas, defectos o deficiencias que dichos generadores puedan presentar dentro de un periodo de tiempo determinado. Mediante este documento el manufacturero o fabricante

- se compromete a responder por los defectos o deficiencias que dicho generador pueda presentar dentro de un período de tiempo y/o recorrido en horas determinado. También podrá incluir las responsabilidades del consumidor.
- f. **Consumidor** - El adquirente de un generador eléctrico nuevo, para su uso, para otros propósitos que no sea la reventa, explotación comercial o arrendamiento del mismo.
- g. **Defectos** - Aquellas condiciones o fallas reclamadas por el consumidor que excedan de las imperfecciones menores que cabe normalmente esperar en un generador eléctrico. No es requisito que dichas condiciones o faltas imposibiliten o impidan el uso o funcionamiento del generador eléctrico, siempre que mermen notablemente su valor y/o afecten su uso o funcionamiento ordinario o adecuado y/o representen un riesgo a la seguridad del consumidor. Se excluyen de esta definición aquellas condiciones o faltas no cubiertas por la garantía del generador eléctrico, según se hagan constar en el certificado de garantía del manufacturero y aquellos defectos que sean producto de accidentes, abuso, negligencia o alteraciones por otros terceros. No será requisito que el consumidor pruebe cuál es la causa del defecto que se reclama.
- h. **Departamento** - Departamento de Asuntos del Consumidor.
- i. **Distribuidor autorizado** - Toda persona responsable por la distribución de generadores eléctricos, por concesión y autorización o acuerdo con el fabricante o su representante de fábrica en Puerto Rico. El término no incluye a un vendedor autorizado o concesionario, salvo a que éste actúe como el distribuidor exclusivo del fabricante o manufacturero en Puerto Rico.
- j. **Distribuidor de fábrica** - Toda subsidiaria o afiliada del fabricante o manufacturero, responsable por la distribución de sus generadores en Puerto Rico.
- k. **Distribuidor independiente** - Toda persona que se dedique a la venta al detal o a la distribución de generadores eléctricos de cualquier marca y que no forme parte de la cadena de distribución establecida por el fabricante o manufacturero para la distribución, venta o mercadeo de generadores eléctricos de cualquier marca.
- l. **Fabricante o manufacturero** - Toda persona, incluyendo a sus subsidiarias o afiliadas, que no sea distribuidor autorizado, distribuidor independiente, distribuidor de fábrica, vendedor autorizado o concesionario, y que se dedique a la fabricación, manufactura, ensamblaje y distribución de generadores eléctricos.
- m. **Garantía** - Cualquier garantía escrita expedida por el manufacturero o vendedor de un generador eléctrico nuevo.

- n. **Generador eléctrico / Planta eléctrica** - Cualquier equipo o máquina dedicada a la generación de energía eléctrica por cualquier medio, incluyendo, pero sin limitarse a aquellos propulsados mediante energía eólica, solar, o mediante combustión interna, estos últimos comúnmente conocidos como plantas eléctricas.
- o. **Generador eléctrico nuevo** - Todo generador eléctrico que se represente como nuevo por el vendedor; es decir, sin uso previo, y cuya garantía de fábrica esté vigente en su totalidad o que ha sido reparado o reacondicionado y vendido con garantía de equipo nuevo.
- p. **Generador eléctrico usado** - Todo generador eléctrico que no cumpla con los requisitos de la definición de “generador eléctrico nuevo”.
- q. **Intento de reparación** - Acto por parte del vendedor, fabricante y/o agente de servicio autorizado con el propósito de establecer o identificar la existencia de un defecto y repararlo, pero que se manifiesta nuevamente luego de entregado el generador al consumidor.
- r. **Manual del propietario o manual de operación** - Documento con instrucciones y responsabilidades para el operador del generador eléctrico nuevo que contiene especificaciones del manufacturero o fabricante sobre su uso y mantenimiento adecuado.
- s. **Notificación clara y adecuada** - Información libre de ambigüedades que se brinda al consumidor en forma verbal y por escrito, y que al ser brindada puede ser rápidamente captada y entendida sin dificultad.
- t. **Persona** - Cualquier persona natural o jurídica.
- u. **Proveedor** - toda persona que intervenga en cualquier etapa del proceso que posibilita que un consumidor adquiera, utilice y disfrute del uso de un generador eléctrico nuevo. Incluye, sin limitarse a, el fabricante o manufacturero, el representante autorizado, el agente de servicio autorizado, el distribuidor de fábrica, el distribuidor autorizado, el distribuidor independiente y el vendedor o concesionario.
- v. **Reparación** - Intervención mecánica llevada a cabo por el vendedor, fabricante y/o agente de servicio autorizado, que corrige satisfactoriamente el defecto reclamado por el consumidor.
- w. **Representante de fábrica o representante autorizado** - Toda persona que, en representación del fabricante o manufacturero, o de cualquier corporación subsidiaria o afiliada a éste, resida en Puerto Rico, y a través de la cual se pueda emplazar y exigir al fabricante o manufacturero el cumplimiento con lo dispuesto en este Reglamento.
- x. **Secretario** - Secretario/a del Departamento de Asuntos del Consumidor.

- y. **Término para instar la acción especial de incumplimiento de garantía** - Período dentro del cual un consumidor puede presentar la acción especial de incumplimiento de garantía establecida por la Ley Núm. 107 – 2019. Comienza cuando el generador eléctrico nuevo es entregado al consumidor y culmina al momento en que expira la garantía provista con la venta o arrendamiento de la unidad. El consumidor podrá instar esta acción especial hasta seis (6) meses luego de expirada la garantía, por defectos que hayan sido reclamados dentro del término de duración de la misma, los cuales no fueron reparados, o no fueron reparados satisfactoriamente.
- z. **Vendedor** - Toda persona que se dedique a la venta o permuta de generadores eléctricos en Puerto Rico.
- aa. **Vendedor autorizado o concesionario** - Toda persona o entidad que se dedique a la venta al detal de generadores eléctricos nuevos por concesión y autorización o acuerdo con el fabricante o su representante de fábrica en Puerto Rico, distribuidor de fábrica o distribuidor autorizado.
- bb. **Vendedor incidental** - Toda persona, comerciante o no, que desea mercadear o mercadea generadores eléctricos por primera vez después de emitida una orden de congelación de precios.
- cc. **Visita de servicio** - La acción de parte de un consumidor de llevar su generador eléctrico nuevo a un concesionario, vendedor, o agente de servicio autorizado, o la acción de parte de un agente de servicio autorizado de visitar el lugar donde éste se encuentra instalado, por un alegado mal funcionamiento o defecto del mismo para su reparación bajo los términos de la garantía.

**REGLA 6 - OBLIGACIÓN DE PROVEER UN CERTIFICADO DE GARANTÍA**

Todo proveedor, excluyendo el agente de servicio autorizado, vendrá obligado a entregar al consumidor un certificado de garantía de fábrica al momento de la venta de un generador eléctrico nuevo. Dicho certificado se considerará como un elemento esencial del contrato de compraventa o adquisición del producto, y su costo se entenderá incluido en el precio de venta.

**REGLA 7 - GARANTÍA MÍNIMA**

Se prohíbe la importación y/o venta de generadores eléctricos nuevos que no ofrezcan al consumidor una garantía mínima que pueda honrarse en Puerto Rico. Dicha garantía deberá estar escrita en español o en inglés, y regirse por los siguientes criterios:

- a. Todo generador eléctrico nuevo que se importe y/o venda en Puerto Rico deberá aclarar expresamente cuál es la garantía mínima que ofrece el producto. Dicha garantía podrá ser en meses, años, o número de horas de uso, siempre que se informe de ello al consumidor, de forma clara y adecuada, antes que se concrete la compra del equipo. Se entenderá que un consumidor ha sido informado en forma clara y adecuada en torno a la garantía mínima de un generador eléctrico nuevo si dicha información surge a cabalidad del propio empaque del producto que adquiere, o si se le ha informado por escrito, como parte de la estrategia de promoción de la unidad.
- b. Todo proveedor que realice el negocio de compraventa directamente con el consumidor, será responsable de hacer efectiva la garantía mínima en los generadores eléctricos nuevos que se importen y/o vendan en Puerto Rico.
- c. Los concesionarios y vendedores de generadores eléctricos no vienen obligados a honrar por sí mismos las garantías de los productos que venden y/o establecer sus propios talleres o centros de servicio para honrar las mismas. Pueden hacer efectiva dicha garantía mediante acuerdos con terceros, incluyendo, pero no limitado a, los fabricantes o distribuidores. Lo anterior, sujeto a las limitaciones de la propia garantía del fabricante y condicionado a que, al momento de la compraventa, se hubiera notificado de ello al consumidor. Se entenderá que el consumidor fue debidamente informado únicamente si tal notificación fue clara y adecuada; esto es, si se le informó, como mínimo, el nombre y las direcciones (física y postal) de la entidad encargada de honrar la garantía; y el proceso básico para reclamar el cumplimiento de dicha garantía (donde y cómo se deben realizar esas gestiones, y si las mismas conllevan algún costo).

#### **REGLA 8 - RESPONSABILIDAD DEL CONSUMIDOR**

Todo consumidor deberá cumplir con las condiciones y requisitos legales y legítimos que se le exijan, tanto en el certificado de garantía del producto como en el manual del propietario o manual de operación, para tener derecho a reclamar servicio bajo la garantía provista.

Lo anterior no obliga al consumidor a realizar el mantenimiento rutinario de su generador eléctrico en un agente de servicio autorizado. No obstante, de optar porque los servicios de mantenimiento los realice un tercero, al igual que si opta por hacerlos por sí mismo, vendrá obligado a guardar, para récord, evidencia de que tales servicios se realizaron según instruido en el certificado de garantía y/o en el manual del propietario, en las fechas y/o bajo los criterios o condiciones requeridos en esos documentos.

#### **REGLA 9 - OBLIGACIÓN DE PROVEER SERVICIOS EN GARANTÍA**

Los servicios de garantía deberán rendirse en forma efectiva, y de conformidad con los términos del certificado de garantía del producto. Ello incluye reparar y/o corregir, dentro de un término razonable, todo aquel defecto cubierto por la garantía que sea reclamado por el consumidor, bajo los términos y condiciones contenidos en la misma.

Lo que constituye oportunidad razonable para reparar uno o más defectos se determinará tomando en consideración los siguientes factores:

- (a) La naturaleza y alcance de los defectos reclamados por el consumidor.
- (b) El número de intentos de reparación que hayan sido provistos por el consumidor.
- (c) La cantidad de días que el consumidor se haya visto privado del uso y disfrute de su generador eléctrico por motivo de reparaciones y/o intentos de reparación.
- (d) Las circunstancias particulares del caso.

Cuando el funcionamiento de un generador eléctrico que esté bajo garantía sea inadecuado, o cuando los defectos imposibiliten su uso o representen un riesgo potencial a la seguridad, el agente de servicio autorizado tendrá la obligación de recibirlo para su reparación durante horas laborables, en el momento en que el consumidor así lo solicite. Cuando por el diseño del generador se requiera que el mismo esté instalado en un local de forma permanente o de manera que no sea viable su traslado a las facilidades del agente de servicio, el agente de servicio proveerá el servicio de reparación en el local donde el generador esté instalado, comenzando la labor dentro de un término de tiempo que no exceda de cinco (5) días. La reparación de los generadores deberá completarse dentro de un término razonable, considerando los criterios contenidos en esta Regla.

#### **REGLA 10 - DENEGACIÓN DE SERVICIO BAJO GARANTÍA / JUSTIFICACIÓN**

Cuando el proveedor deniegue la cubierta del servicio bajo garantía, la entidad ante la cual se solicite el servicio tendrá que justificar por escrito las razones específicas por las cuales se deniega la misma, y entregar copia de dicho documento al consumidor. También deberá proveer un costo estimado de los servicios negados bajo la garantía.

#### **REGLA 11 - OBLIGACIÓN DE CONSULTAR AL CONSUMIDOR**

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

Todo agente de servicio autorizado viene obligado a entregar al consumidor un estimado por escrito del costo del trabajo a realizar y/o la porción del mismo que debe pagar. El consumidor deberá aprobar previamente, por escrito, el estimado provisto, y no será responsable por cargos de servicio, mantenimiento o reparación realizados sin su aprobación.

El requisito de previa aprobación escrita puede ser renunciado por el consumidor en cualquier momento, siempre que tal renuncia se haga por escrito.

#### **REGLA 12 - OBLIGACIÓN DE ENTREGAR COPIA DE LA ORDEN DE REPARACIÓN / CONTENIDO**

Todo agente de servicio vendrá obligado a entregar al consumidor dos órdenes de reparación legibles; una preliminar y una final. La primera deberá dejar constancia del estado del producto durante su inspección inicial, mientras que la segunda acreditará el trabajo realizado y/o el que no se pudo realizar. Tales documentos deberán proveerse al consumidor independientemente de si el servicio de reparación está o no cubierto por la garantía.

- a. La orden de reparación preliminar incluirá, por lo menos, lo siguiente:
  1. Fecha y hora en que se realizó la inspección preliminar.
  2. Datos de identificación del producto, incluidos la marca, modelo y número de serie.
  3. Condiciones físicas del producto, que sean perceptibles con la mera observación.
  4. Alegaciones señaladas por el consumidor respecto a por qué requiere el servicio.
  5. Diagnóstico preliminar realizado por la persona que brinda el servicio de reparación, de ser posible realizar uno.
  6. Nombre y dirección postal del agente de servicio autorizado que recibió el producto para servicio.
- b. La orden de reparación final incluirá, por lo menos, lo siguiente:
  1. La información contenida en la orden de reparación preliminar.
  2. Detalle de cualquier prueba llevada a cabo y el tiempo aproximado de su duración.
  3. Explicación de cualquier diagnóstico realizado.
  4. Detalle de todo el trabajo efectuado en el producto, así como de cualquiera que no se hubiera podido realizar.
  7. Nombre y numeración de las piezas reemplazadas o reparadas.
  8. Costo de la reparación y las piezas, por separado, cuando dicho costo no esté cubierto por la garantía.
  9. Nombre y número de licencia del técnico que realizó o supervisó la reparación.

Los originales de las antedichas declaraciones deberán ser entregados al consumidor, reteniendo el vendedor, manufacturero, concesionario o agente de servicio autorizado una copia de las mismas.

### **REGLA 13 - OBLIGACIÓN DE PROVEER INFORMACIÓN SOLICITADA POR EL CONSUMIDOR**

El manufacturero, concesionario, vendedor, o su agente de servicio autorizado deberá cumplir con toda solicitud de documentos de servicios realizadas por un consumidor. Dichos documentos incluyen, pero no se limitan a las copias de todas las facturas de las órdenes de reparación, informe de los diagnósticos realizados, notas hechas por los técnicos durante la reparación, boletines de servicio relacionados al modelo y año del producto y boletines de campañas o "recalls". Los documentos solicitados por un consumidor deberán ser entregados libres de cargos, en un periodo de tiempo razonable que no excederá de cinco (5) días laborables.

El no cumplir con lo establecido en este inciso y no proveer la información requerida por el consumidor será evidencia suficiente para la imposición de una multa administrativa.

### **REGLA 14 - VENDEDOR INCIDENTAL**

Todo vendedor incidental será considerado un proveedor, por lo que vendrá obligado a cumplir con los términos establecidos, tanto en este Reglamento como en la Ley 107 - 2019. Ello incluye el deber de ofrecer al consumidor un certificado de garantía, así como responsabilizarse por ofrecerle mecanismos para hacer efectiva la misma e informarle al respecto. Deberá, además, proveer al consumidor una factura por escrito, que detalle el nombre, dirección física y postal, y número de teléfono del vendedor, así como el precio pagado por el producto, incluido el impuesto por ventas y uso aplicable.

### **REGLA 15 - ACCIÓN ESPECIAL DE INCUMPLIMIENTO**

Todo consumidor tendrá derecho a radicar, ya sea en el Departamento o ante el Tribunal con competencia, una acción especial por incumplimiento de la garantía otorgada por el proveedor. Tal acción podrá instarse durante el término de vigencia de la garantía, y hasta seis (6) meses después de vencida la misma, siempre y cuando la querrela o demanda se base en defectos reclamados dentro del término de duración de dicha garantía, los cuales no fueron reparados, o no fueron reparados satisfactoriamente.

Para fines de la acción especial de incumplimiento de garantía, el consumidor tendrá que brindar al menos una (1) oportunidad de reparación del defecto o defectos que motivan su acción. Sin embargo, una vez el consumidor haya brindado una oportunidad razonable para reparar uno o más defectos, podrá negarse a continuar brindando oportunidades de reparación.

Los méritos de la acción especial de incumplimiento de garantía se evaluarán a base de los criterios contenidos en la Ley 107-2019. Ello incluye lo siguiente:

- a. El paso inicial en la acción especial de incumplimiento de garantía consistirá en determinar si las condiciones o faltas reclamadas por el consumidor constituyen defectos, según definido por la Ley y este Reglamento. De determinarse que se trata de defectos el juzgador pasará a determinar si al considerar la totalidad de los factores contemplados en la Regla 9, procede declarar con lugar la acción especial de incumplimiento de garantía y decretar la resolución del contrato de compraventa o adquisición del generador eléctrico.
- b. Las horas de uso de un generador eléctrico será un factor adicional que podrá tomarse en consideración al adjudicar una querrela. Sin embargo, no podrá ser el único factor o el factor principal que se tome en consideración al determinar la utilidad de un generador que haya presentado uno o más defectos. Cualquier determinación sobre la utilidad de un generador eléctrico se hará tomando en consideración la totalidad de los factores enumerados en la Regla 9. Las horas de uso del generador eléctrico, las condiciones físicas y circunstancias de su uso serán tomadas en consideración para un desuento razonable por uso al momento de que se decrete la recompra del mismo.
- c. Las partes llamadas a responderle al consumidor, entendiéndose el manufacturero, representante autorizado, distribuidor autorizado, distribuidor de fábrica, distribuidor independiente, vendedor y/o agente de servicio autorizado, podrán interponer las defensas que el ordenamiento provea.
- d. La responsabilidad de todos aquellos proveedores que formaron parte de la cadena de venta y distribución del generador eléctrico, será solidaria ante el consumidor.
- e. En caso de declararse con lugar la acción especial de incumplimiento de garantía y decretarse la resolución del contrato de compraventa o financiamiento de un generador eléctrico nuevo, aquellas personas llamadas a responderle al consumidor tendrán que reembolsarle todas las partidas que éste haya pagado, incluyendo, sin que se entienda como una limitación, el precio pagado, las mensualidades pagadas por el préstamo de financiamiento, el depósito o pronto que haya sido provisto, seguros, y todos los cargos

colaterales e incidentales. Además, de existir un contrato de financiamiento o arrendamiento, aquellas personas llamadas a responderle al consumidor le harán el pago correspondiente a la compañía financiera o arrendataria para recibir un título limpio. Una vez finalizada la transacción, el consumidor transferirá la posesión del generador eléctrico a la entidad correspondiente, de ser aplicable. Las primas no devengadas de cuentas que hayan sido financiadas dentro del contrato de financiamiento o arrendamiento serán retenidas por la entidad a cargo del reembolso.

f. Las personas llamadas a responderle al consumidor no podrán retener suma alguna, ya sea por depreciación o compensación razonable por uso del generador eléctrico o cualquier otro concepto, en caso que decrete la resolución del contrato de compraventa o arrendamiento de un generador eléctrico nuevo. Si el generador presentara condiciones distintas al desgaste normal atribuibles al consumidor, tales como accidentes no reparados, componentes y/o piezas sustraídas del mismo, el Departamento podrá, a petición de parte interesada, ordenar la retención de la partida correspondiente a tales daños. La petición de la parte interesada será evaluada conforme al criterio de evidencia correspondiente al procedimiento utilizado para adjudicar o tramitar la reclamación.

#### **REGLA 16 - INSPECCIONES TÉCNICAS**

Toda querrela basada en el incumplimiento de la garantía de un generador eléctrico podrá resolverse a base de las alegaciones. No obstante, los jueces administrativos tendrán la facultad de ordenar que se celebren investigaciones o inspecciones técnicas cuando dichas alegaciones no permitan determinar a cabalidad la naturaleza, gravedad y alcance de los defectos que se alega tiene el producto y/o el incumplimiento de la garantía por parte del obligado a honrar la misma. Es decir, que procederá una inspección únicamente cuando, en virtud de las circunstancias particulares de un caso, ello resulte necesario para disponer de la controversia.

Para todo caso en que se ordene realizar una investigación o inspección técnica, la persona asignada a la misma vendrá obligada a preparar un informe detallado del que surja si lo alegado por el consumidor constituye defectos, según dispuesto en la Ley 107-2019, y este Reglamento. Las partes tendrán quince (15) días desde la fecha de notificación del informe para presentar por escrito cualquier objeción que tengan al mismo. Las objeciones deberán ser precisas y específicas, e indicar si se requiere la presencia del investigador en la vista administrativa. De no presentarse

objección alguna, el informe quedará admitido por dicha parte para todos los fines del caso, relevando la presencia del investigador o técnico en la vista administrativa.

#### **REGLA 17 - CONTENIDO MÍNIMO DE LOS INFORMES**

- a. Cuando, dadas las situaciones particulares de una querrela por incumplimiento de garantía, se ordene celebrar una investigación o inspección técnica, será responsabilidad del inspector asignado informarse previamente sobre:
  1. El asunto en torno al cual gira la querrela.
  2. Las alegaciones de la querrela que ameritan inspección.
  3. Los aspectos específicos en que se debe centrar la inspección (aquello en lo que se debe enfocar su trabajo).
  4. El lugar donde se va a llevar a cabo la inspección y las formas de acceder al mismo.
- b. Todo informe elaborado a consecuencia de una orden para celebrar una investigación o inspección en torno a una querrela por presunto incumplimiento con la garantía de un producto deberá incluir, como mínimo lo siguiente:
  1. Información general
    - 1.1 Número de la querrela y naturaleza de la misma - asunto sobre el cual trata.
    - 1.2 Nombres de las partes - querellante y querrelado en la reclamación.
  2. Información del producto
    - 2.1 Descripción del producto objeto de la querrela - tipo de producto, marca, modelo, año, color, y número de serie.
    - 2.2 Garantía del producto - describir la garantía con la que cuenta el producto.
  3. Generalidades de la inspección
    - 3.1 Objetivo de la inspección - qué es lo que se debe inspeccionar.
    - 3.2 Fecha de la inspección - día y hora en que se llevó a cabo.
    - 3.3 Personas presentes durante la inspección – quiénes asistieron y en calidad de qué.
  4. Resultados de la inspección
    - 4.1 Observaciones del investigador respecto a lo que se le requirió inspeccionar - detallar, de la manera más objetiva posible, aquello que observó. Las observaciones deben enfocarse en los aspectos específicos que se le requirió inspeccionar; es decir, teniendo en mente cómo aportar hechos que ayuden en la resolución de la controversia.

- 4.2 Conclusiones u opinión pericial - percepción del inspector en torno a lo que observó durante la investigación de campo. Dichas conclusiones deben incluir, sin limitarse a ello, las razones o causas por las cuales el objeto inspeccionado está en las condiciones observadas. Por ejemplo, si el defecto o desperfecto se debe a inclemencias del tiempo no atribuibles a la mano del hombre; o, por el contrario, si es a causa de algún acto omitido, una pieza que no se colocó, o una instalación mal realizada, entre otros. La conclusión a la que se llegue debe estar fundamentada en lo observado por el investigador (según plasmado en el inciso previo); y/o, sus conocimientos sobre el tema.
- 4.3 Estimado del costo de reparación – como parte de su informe, el investigador debe incluir un estimado del costo de reparación del producto, el cual incluya el detalle de las piezas, artículos, materiales y mano de obra requeridos, según establecido en el Reglamento de Procedimientos Adjudicativos del Departamento, o el que le sustituya. Si no se puede realizar un estimado, así se hará constar, fundamentando las razones para ello.
5. Otros - Como norma general, los investigadores no deben incluir como parte de su informe las alegaciones, comentarios o sugerencias hechas por las partes durante la inspección. No obstante, ello pudiera proceder, a manera de excepción, en aquellos escenarios en que: 1) hubiese sucedido algo fuera de lo normal; y, para evitar posibles controversias en torno el asunto, se plasman las expresiones y el contexto en que se hicieron como parte del informe; y 2) le hubiera resultado imposible al investigador realizar su trabajo sin tomar en consideración ciertas aclaraciones hechas por las partes.

#### **REGLA 18 - PENALIDADES**

Cualquier violación a las disposiciones de este Reglamento, o a cualquiera de las órdenes o resoluciones emitidas al amparo del mismo, constituirá causa para que el Secretario imponga una multa de hasta diez mil dólares (\$10,000) por infracción. Toda determinación de esta índole se regirá por lo dispuesto en el Reglamento para la imposición de multas del Departamento, o el que le sustituya.

Sin que ello interprete como una limitación a su capacidad para imponer sanciones, cuando la naturaleza de la violación a este Reglamento, o a las órdenes y resoluciones emitidas al amparo del mismo así lo justifique, el Secretario podrá promover una acción criminal contra el infractor.

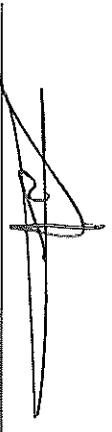
## **REGLA 19 - SEPARABILIDAD**

Si cualquier disposición de este Reglamento fuere declarada inconstitucional por un tribunal competente, la sentencia a tal efecto dictada no afectará, ni invalidará, las disposiciones restantes.

## **REGLA 20 - VIGENCIA**

Este Reglamento comenzará a regir treinta (30) días después de su radicación en el Departamento de Estado.

En San Juan, Puerto Rico, a 12 de mayo de 2020.



Carmen I. Salgado Rodríguez  
Secretaria

Fecha de aprobación: 12 de mayo de 2020.

Fecha de radicación: 12 de mayo de 2020.

Fecha de vigencia: 11 de junio de 2020.



## GOBIERNO DE PUERTO RICO

Departamento de Asuntos del Consumidor

### ANÁLISIS DE FLEXIBILIDAD ADMINISTRATIVA

#### - Reglamento para el Cumplimiento de Garantías de Generadores Eléctricos -

La Ley Núm. 454 - 2000, según enmendada, mejor conocida como “Ley de Flexibilidad Administrativa y Reglamentaria para el Pequeño Negocio”, obliga a toda agencia de gobierno a evaluar los efectos que sus reglamentos, vigentes y/o por promulgar, tienen para los pequeños negocios. Como parte de ese proceso, toda agencia debe preparar, y hacer público para comentarios, un Análisis de Flexibilidad que describa tales efectos o impacto.

Para facilitar el ejercicio de la antedicha responsabilidad, la Ley Núm. 454 – 2000 provee una lista de los cinco criterios generales que debe incluir todo Análisis de Flexibilidad. Dichos criterios nos sirvieron de base para trabajar el presente documento, el cual corresponde al Reglamento para el Cumplimiento de Garantías de Generadores Eléctricos del Departamento de Asuntos del Consumidor. Como parte de esta encomienda también nos apoyamos en el documento “Guías que debe contener el Análisis de Flexibilidad Inicial”, provisto por la Oficina del Procurador de Pequeños Negocios.

#### **2) DECLARACIÓN BREVE DE LA NECESIDAD Y OBJETIVOS DE LA REGLAMENTACIÓN**

El Reglamento para el Cumplimiento de Garantías de Generadores Eléctricos surge de las obligaciones impuestas al DACO por la Ley Núm. 107 – 2019, conocida como Ley para el Cumplimiento de Garantías de Generadores Eléctricos. El mismo se promulga al amparo de dicha Ley y lo que la misma expresamente mandata a esta agencia, así como de las facultades inherentes del Departamento al amparo de la Leyes Núm. 228 de 12 de mayo de 1942 y Núm. 5 de 23 de abril de 1973, según enmendadas, y en cumplimiento con las disposiciones de la Ley Núm. 38 – 2017, conocida como Ley de Procedimiento Administrativo Uniforme del Gobierno de Puerto Rico.

Cónsono con las disposiciones antes reseñadas, este Reglamento tiene por fin proteger adecuadamente a los consumidores y sus inversiones en la adquisición de generadores eléctricos, procurando que todo producto de este tipo que haya sido adquirido en Puerto Rico sirva para los propósitos que se adquirió, y reúna las condiciones mínimas necesarias para garantizar un uso seguro y satisfactorio.

#### **b) RESUMEN DE LOS ASUNTOS SIGNIFICATIVOS LEVANTADOS POR LA OPINIÓN PÚBLICA, RESUMEN DE LA EVALUACIÓN DE LA AGENCIA A ESOS ASUNTOS, Y UNA DECLARACIÓN DE LOS CAMBIOS ESTABLECIDOS EN EL REGLAMENTO COMO RESULTADO DE LOS COMENTARIOS.**

Las vistas públicas se celebraron el día 25 de febrero de 2020. Se recibieron comentarios hasta una semana después de su celebración.

Originalmente, el propósito del Departamento era promulgar un “Reglamento de Garantías”, el cual pretendía agrupar versiones enmendadas de dos reglamentaciones vigentes, el Reglamento de Garantías de Vehículos de Motor y el Reglamento sobre Garantías de Equipos de Asistencia Tecnológica, además de añadir reglamentación nueva, a tenor con lo que nos mandata la Ley Núm. 107 – 2019, Ley para el Cumplimiento de Garantías de Generadores Eléctricos. El borrador del Reglamento aludido fue sometido para revisión de la ciudadanía, y en torno al mismo se celebraron vistas públicas el 25 de febrero de 2020. Como parte de dicho proceso la industria automotriz se expresó inconforme con varios de los cambios propuestos en lo que respecta a las garantías de vehículos de motor, incluida su consolidación con las garantías que deben honrar otros productos. No hubo expresiones por parte de quienes venden equipos de asistencia tecnológica, y los comercios que trabajan con generadores eléctricos expresaron observaciones muy puntuales, todas las cuales pudieron ser atendidas sin mayores cambios a los ya sometidos ante su consideración.

Ponderado lo anterior, se entendió prudente dejar las enmiendas a los reglamentos vigentes (vehículos de motor y equipos de asistencia tecnológica) para otro momento. No obstante, dado que la Ley Núm. 107-2019 nos obliga a reglamentar ciertos aspectos en torno al cumplimiento con las garantías de generadores eléctricos, y considerando la cercanía del inicio de la temporada de huracanes, resulta vital enfocarnos al menos en ese aspecto. Dado que esa parte de la reglamentación ya se sometió a vistas públicas, e incluso nos reunimos en persona con representantes de la industria que así lo solicitaron, hemos cumplido con lo requerido tanto por la Ley Núm. 38 – 2017, según enmendada, conocida como “Ley de Procedimiento Administrativo Uniforme de Puerto Rico, así como con nuestros propios lineamientos para adoptar nueva reglamentación.

En lo que respecta a los generadores eléctricos, la industria nos pidió no incluir en el Reglamento disposiciones que no estén expresamente contempladas en la Ley Núm. 107-2019. Si bien entendemos que, al amparo de las facultades conferidas al Departamento, tanto por su Ley Orgánica, como por la Ley Insular de Suministros, se podía ir más allá de lo consignado en la Ley para el Cumplimiento de Garantías de Generadores Eléctricos, cedimos a la petición en cuanto a centramos únicamente en lo ahí dispuesto. No obstante, de forma paralela, se nos requirió hacer caso omiso a ciertas obligaciones impuestas por dicha Ley, como son la obligación de justificar al consumidor toda denegatoria a los servicios en garantía, y la obligación de todo vendedor de informar cuando el servicio en garantía lo proveerá un tercero. Por ser ambos aspectos mandatos expresos de la Ley 107-2019, carecemos de facultad para acoger tales solicitudes.

**c) DESCRIPCIÓN Y UN NÚMERO ESTIMADO DE PEQUEÑAS ENTIDADES A LOS QUE EL REGLAMENTO APLICARÁ, UNA EXPLICACIÓN DE POR QUÉ ESE ESTIMADO NO ESTÁ DISPONIBLE.**

El Reglamento para el cumplimiento de Garantías de Generadores Eléctricos aplicará a las mismas entidades a las que les es de aplicación la Ley para el Cumplimiento de Garantías de Generadores Eléctricos, vigente desde agosto de 2019. Es decir, que será de aplicación a toda persona que intervenga en cualquier etapa del proceso que posibilita que un consumidor adquiera, utilice y disfrute del uso de un generador eléctrico nuevo. Incluye, sin limitarse a, el fabricante o manufacturero, el representante autorizado, el agente de servicio autorizado, el distribuidor de

fábrica, el distribuidor autorizado, el distribuidor independiente y el vendedor o concesionario. Desconocemos el número exacto de pequeñas entidades a las que les será de aplicación, por no contar un registro oficial de las mismas.

**d) DESCRIPCIÓN DE LOS INFORMES, TENEDURÍA DE LIBROS Y OTROS REQUISITOS PARA CUMPLIR CON EL REGLAMENTO, INCLUYENDO UN ESTIMADO DE LAS CLASES DE PEQUEÑAS ENTIDADES QUE ESTARÁN SUJETAS A LOS REQUISITOS Y EL TIPO DE DESTREZA TÉCNICA NECESARIA PARA LA PREPARACIÓN DEL INFORME O REGISTRO.**

El Reglamento para el Cumplimiento de Garantías de Generadores Eléctricos no exige que se trabajen informes a ser sometidos ante este Departamento o agencia alguna de gobierno. Lo único que se exige, y únicamente a los agentes de servicio, es que entreguen a los consumidores órdenes de reparación con un contenido mínimo de información, el cual se aclara en el Reglamento.

**e) Una descripción de los pasos que la agencia ha tomado para minimizar los impactos económicos significativos en pequeños negocios de acuerdo a los objetivos de los estatutos aplicables, incluyendo una declaración de las razones de hechos, legales y política pública para rechazar las otras alternativas que podrán afectar a éstas.**

Como parte del proceso previo a la promulgación del Reglamento para el cumplimiento de Garantías de Generadores Eléctricos, en el DACO estuvimos abiertos a comentarios y sugerencias, tanto por parte de los comerciantes como de los consumidores. En cuanto a las garantías de generadores eléctricos, evaluamos las recomendaciones que sometieron la Asociación de Comercio al Detal de Puerto Rico (ACDT), Cumminis Caribbean, La Familia Casa de Empeño, y GENERAC, muchos de los cuales se formularon considerando la realidad de los pequeños negocios. Tal como señalamos previamente, acogimos la gran mayoría de las sugerencias sometidas, siendo las únicas que no adoptamos aquellas contrarias a lo consignado en la Ley 107-2019. Como agencia, carecemos de facultad para ir contra un mandato expreso de ley.

En San Juan, Puerto Rico, a 28 de abril de 2020.

