

# GOBIERNO DE PUERTO RICO

19na. Asamblea  
Legislativa

1ra. Sesión  
Ordinaria

## CÁMARA DE REPRESENTANTES

# P. de la C. 328

8 DE ENERO DE 2021

Presentado por la representante *Lebrón Rodríguez*

Referido a la Comisión Sobre los Derechos del Consumidor, Servicios Bancarios e  
Industria de Seguros

### LEY

Para crear la “Ley de Políticas de Devolución de Mercancías de Puerto Rico”; establecer definiciones; disponer sobre el procedimiento de devolución de mercancía que regirá en todos los comercios debidamente registrados para hacer negocios en Puerto Rico; establecer penalidades por incumplimiento; delegar al Departamento de Asuntos del Consumidor la jurisdicción para velar por el fiel cumplimiento de la presente ley y el procedimiento de reglamentación; y para otros fines relacionados.

### EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

En Puerto Rico, el comercio de bienes y servicio es parte fundamental de nuestra economía. El sector privado es patrono de miles de empleos directos e indirectos, haciendo que nuestro sistema sea uno de colaboración entre los sectores y poniendo el Gobierno de Puerto Rico en posición de crear un clima de negocios justo para todos los entes envueltos.

Diariamente son miles las transacciones comerciales realizadas por consumidores, con el fin de adquirir algún bien o servicio. Dichas transacciones son las encargadas de aportar al sostenimiento de nuestra economía. Sin embargo, y como parte del uso y costumbre en los casos de compra y venta de bienes o servicios, causas ajenas a la voluntad del consumidor, o del negocio, y en muchos casos por voluntad propia, hacen necesario que dicha mercancía tenga que ser devuelta. En muchos casos, los negocios optan por devolver el dinero al consumidor. En otras instancias, el comercio determina no devolver el dinero y otorgar un crédito para el consumo posterior en la tienda. Ha

habido casos en los que el comercio decide no aceptar cambios o devoluciones. Ciertamente, existen procedimientos variados que dependerán del negocio aplicar, creando desfase en dichos procedimientos, siendo el consumidor el único afectado por dicha práctica.

Por tanto, y con el fin de establecer un procedimiento de aplicación uniforme a todos los comercios, se adopta la presente ley. La misma contiene todas las salvaguardas, derechos y obligaciones de los consumidores, los negocios, y las garantías mínimas que se deberán observar en todo procedimiento de devolución de mercancía. El fin último de la presente legislación es proveer uniformidad en el referido proceso y hacer de esta transacción una ágil, accesible y de aplicación general. Los procedimientos de devolución no pueden estar todos a la merced de cada negocio, pues quien se ve realmente afectado es el consumidor.

*DECRETESE POR LA ASAMBLEA LEGISLATIVA DE PUERTO RICO:*

1           Artículo 1.-Título

2           Esta Ley se conocerá, y podrá ser citada como “Ley de Políticas de Devolución de  
3   Mercancías de Puerto Rico”.

4           Artículo 2.-Declaración de Política Pública

5           El comercio y la compra y venta de productos, bienes y servicios es parte esencial  
6   de nuestra economía. Pequeños y medianos negocios, y grandes comercios y cadenas  
7   realizan transacciones económicas a diario, donde la interacción entre el consumidor y el  
8   comercio es la pieza principal, y el intercambio de algún bien o servicio es eje del negocio  
9   jurídico. Razones normales, fuera del control, o accesorias pueden hacer que ese bien  
10   tenga que ser devuelto al comercio. Al momento, no existe legislación que regule lo  
11   relacionado con esas devoluciones, de manera uniforme, siendo las mismas diferentes y  
12   potestativas de cada comercio o entidad.

13           Por tanto, será política pública del Gobierno de Puerto Rico la transparencia y  
14   uniformidad en todos los procesos de devolución de mercancía que se lleven a cabo entre

1 los consumidores y los comercios. A tales fines, se establece mediante esta Ley un  
2 protocolo a seguir por todos los comercios en casos de devolución de mercancía;  
3 haciéndose las referidas salvedades con mercancía que por su naturaleza no puede ser  
4 devuelta, mercancía usada o cuyo término de devolución haya vencido. De igual forma,  
5 se establece el procedimiento de devolución de dinero en caso de aquellos negocios  
6 dedicados a ofrecer algún servicio o espectáculo.

7 Artículo 3.-Definiciones

8 Para el propósito de la presente Ley, las palabras que se exponen a continuación  
9 tendrán el siguiente significado:

- 10 1. Comercio o Negocio: significará cualquier entidad debidamente  
11 organizada y constituida bajo las leyes del Gobierno de Puerto Rico y  
12 autorizada como tal a hacer negocios.
- 13 2. Consumidor: significará cualquier persona natural o jurídica quien,  
14 voluntariamente, realice alguna transacción de negocios con un comercio,  
15 a cambio de recibir algún bien o servicio.
- 16 3. Devolución: significará la acción de un consumidor de devolver la  
17 mercancía adquirida en determinado comercio, por voluntad propia o por  
18 alguna razón accesoria.
- 19 4. Mercancía: significará el bien adquirido por un consumidor, por el que  
20 pagó la correspondiente cuantía. Este término incluye bienes tangibles, o el  
21 recibo de algún servicio.
- 22 5. Recibo de Compra: significará el documento expedido por un comercio, ya

1 sea impreso o por algún método electrónico, que contenga el resumen del  
2 bien o servicio adquirido y la cantidad pagada por el consumidor.

### 3 Artículo 4.-Procedimiento de Devolución

4 El procedimiento de devolución de mercancía se llevará a cabo bajo los siguientes  
5 parámetros:

6 1. Toda devolución deberá ser realizada dentro de un periodo de treinta (30)  
7 días, contados a partir de la fecha de compra. A tales fines el recibo de  
8 compra constituirá el documento fehaciente para determinar dicha fecha y  
9 computar el término. Dicho término será de estricto cumplimiento, siendo  
10 potestad del comercio extenderlo; pero nunca podrá ser reducido. Si el  
11 término de treinta (30) días venciera en algún día que el comercio no esté  
12 en operaciones, la fecha de vencimiento será automáticamente extendida al  
13 próximo día laborable. Luego de vencido dicho término, el consumidor no  
14 podrá reclamar la devolución, excepto que el comercio, motu proprio,  
15 acepte realizar la transacción bajo sus términos y condiciones.

16 2. Toda devolución deberá ser acompañada por el recibo de compra, en  
17 original, o copia, siempre y cuando la misma sea una copia fiel y exacta del  
18 original.

19 3. La mercancía no puede haber sido utilizada, disponiéndose que deberá  
20 contener toda etiqueta, envoltura o cualquier otro elemento con la que  
21 dicha mercancía vino acompañada al momento de la compra. En caso de  
22 que no encontrarse en las condiciones aquí dispuestas, el consumidor no

1                    podrá reclamar la devolución, excepto que el comercio, motu proprio,  
2                    acepte realizar la transacción bajo sus términos y condiciones.

3                    Artículo 5.-Disposiciones sobre derechos del consumidor al momento de realizar  
4 una devolución.

5                    En caso de que el consumidor cumpla con el término y condiciones establecido en  
6 al Artículo 4 de esta Ley, será obligación del comercio devolver el dinero a dicho  
7 consumidor, en la misma forma que se realizó el negocio jurídico, ya sea en efectivo o en  
8 una transacción electrónica. En caso de que la mercancía haya sido utilizada, será  
9 potestad del negocio realizar la devolución del dinero o, expedir un crédito de consumo  
10 en dicho comercio.

11                    Quedan excluidos de este procedimiento de devolución, los productos de  
12 consumo, alimentos preparados y prendas de vestir de carácter íntimo o ropa interior. En  
13 estos casos, el comercio establecerá la forma y manera en que dichos productos serán  
14 devueltos y si los mismos serán aceptados en devolución o no.

15                    Artículo 6.-Disposiciones especiales en caso de devolución voluntaria o  
16 incumplimiento de condiciones por parte del negocio o entidad.

17                    En caso de que la devolución sea realizada a petición del negocio, aplicarán los  
18 mismos términos y condiciones. Disponiéndose que, en caso de cancelación de algún  
19 evento deportivo o artístico, por razones atribuibles al comercio y no al consumidor, la  
20 devolución del dinero se hará en su totalidad, incluyendo lo que se haya pagado por  
21 concepto del impuesto sobre la venta y uso. Ningún negocio podrá retener las cantidades  
22 pagadas por dicho concepto, y de hacerlo estará sujeto a las penalidades dispuestas en

1 esta Ley.

2 En caso de que haya sido realizada alguna compra de algún bien, y el mismo no  
3 haya estado disponible al momento de la compra, será obligación del comercio cumplir  
4 con el periodo de entrega acordado por ambas partes al momento de finiquitar la compra.

5 En caso de incumplimiento de dicha fecha, por causas atribuidas al negocio, el  
6 consumidor tendrá derecho a la devolución total del dinero pagado.

#### 7 Artículo 7.-Penalidades

8 El Departamento de Asuntos del Consumidor velará por el fiel cumplimiento de  
9 esta Ley y será el ente gubernamental con jurisdicción para atender cualquier asunto  
10 relacionado con la misma.

11 En caso de incumplimiento a lo dispuesto en esta Ley, el Secretario del  
12 Departamento de Asuntos del Consumidor, a través de sus funcionarios designados,  
13 impondrá al establecimiento comercial un boleto por falta administrativa que ascenderá  
14 a la cantidad de mil (1,000) dólares por la primera infracción. En caso de reincidir en tal  
15 conducta, se le impondrá al establecimiento comercial un boleto por falta administrativa  
16 por la cantidad de dos mil (2,000) dólares por una segunda violación, y tres mil (3,000)  
17 dólares por cada violación posterior. Las cantidades recaudadas por este concepto  
18 ingresarán al Fondo General del Gobierno de Puerto Rico.

19 Será deber del infractor pagar el boleto por la falta administrativa dentro de los  
20 treinta (30) días. Deberá solicitar revisión del mismo de este dentro del referido periodo.  
21 De no pagarse en dicho término, tendrá un recargo mensual equivalente al diez por ciento

1 (10%) de la multa impuesta.

2 Artículo 8.-Reglamentación

3 Se faculta al Departamento de Asuntos del Consumidor a adoptar cualquier  
4 reglamentación necesaria que complemente las disposiciones de la presente Ley dentro  
5 del término de noventa (90) días contados a partir de la aprobación de la misma.

6 Artículo 9.-Cláusula de Separabilidad

7 Si alguna cláusula, párrafo, artículo, o parte de esta Ley fuera declarada nula o  
8 inconstitucional por un tribunal con jurisdicción competente, tal sentencia o resolución  
9 dictada al efecto, no invalidará las demás disposiciones de esta Ley.

10 Artículo 10.-Esta Ley comenzará a regir inmediatamente después de su  
11 aprobación.