

ORIGINAL

## GOBIERNO DE PUERTO RICO

20<sup>ma</sup>. Asamblea  
Legislativa

2<sup>da</sup>. Sesión  
Ordinaria

### CÁMARA DE REPRESENTANTES

### P. de la C. 729

#### INFORME POSITIVO

13 de noviembre de 2025

#### A LA CÁMARA DE REPRESENTANTES:

La Comisión de Asuntos del Consumidor de la Cámara de Representantes de Puerto Rico, previo estudio y consideración del **Proyecto de la Cámara 729**, tiene el honor de recomendar a este Alto Cuerpo la **aprobación** de esta pieza legislativa, con las enmiendas incluidas en el entirillado electrónico que acompaña este Informe.

#### ALCANCE DE LA MEDIDA

El Proyecto de la Cámara 729 fue presentado por el representante Nieves Rosario, persigue crear la "Ley de Devolución de Mercancías" para disponer que en todos los comercios debidamente registrados para hacer negocios en Puerto Rico la devolución de mercancía será, a opción del consumidor, mediante la entrega del dinero pagado por el bien; 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.

Se desprende de la Exposición de Motivos de la medida que la Ley busca establecer un marco claro y equitativo para las transacciones comerciales en Puerto Rico, específicamente en lo concerniente al derecho del consumidor a la devolución de productos. Se indica que el consumidor puede devolver mercancía y optar por recibir el dinero pagado, siempre que la devolución se realice dentro de los 30 días siguientes a la compra. El recibo de compra es el documento válido para este proceso,

A su vez, la medida protege a los comercios, al requerir que la mercancía debe estar sin uso y conservar todas las etiquetas, empaques y accesorios originales. Si no se cumplen estas condiciones, el comercio puede decidir si acepta la devolución bajo sus propios términos. Por su parte, el reembolso se realiza utilizando el método de pago

Actas y Record  
2025 NOV 13 PM 7:32  
KUR

original, salvo que el consumidor acepte un crédito de tienda. Si el producto fue utilizado, el comercio puede optar por emitir un crédito de tienda para futuras compras.

En síntesis, la medida busca armonizar las políticas de devolución, reducir la incertidumbre y frustración de los consumidores, y alinearse con las mejores prácticas observadas en otras jurisdicciones de Estados Unidos. Además, otorga flexibilidad en situaciones de emergencia y garantiza que los consumidores estén protegidos ante prácticas comerciales desleales

### **ANÁLISIS DE LA MEDIDA**

Como parte del análisis a esta medida, se evaluaron los comentarios presentados a la Cámara de Representantes por parte del **Departamento de Asuntos del Consumidor**; agencia que expresa estar en completo apoyo de la aprobación del P. de la C. 729. Si bien la Comisión también solicitó los memoriales de la Cámara de Comercio de Puerto Rico, el Centro Unido de Detallistas (CUD), la Asociación de Comercio al Detal, Inc., al momento de redactar este informe, no se habían recibido los mismos.

### **DEPARTAMENTO DE ASUNTOS DEL CONSUMIDOR**

El Departamento de Asuntos del Consumidor comparece por escrito con unos comentarios de su secretaria, Lcda. Valerie M. Rodríguez Erazo, favoreciendo la medida que permite garantizar prácticas más justas, transparentes y eficientes para todos los participantes del mercado.

El DACO sostuvo que ha observado un aumento en reclamaciones por reembolsos realizados en métodos distintos al pago original, lo que genera confusión y pérdida de confianza. El proyecto busca armonizar la normativa local con la práctica federal y modelos regulatorios de otros estados de EE.UU., donde el reembolso en el mismo método de pago es un derecho afirmativo del consumidor.

Entienden que la medida no impone cargas excesivas al comercio, sino que clarifica procesos y fomenta la transparencia. Garantizar el reembolso en el mismo método fortalece la confianza, evita el doble procesamiento contable y reduce riesgos de fraude o error. Además, facilita la fiscalización y protege a los comerciantes que cumplen.

Finalmente, sostienen que la medida guarda armonía con la política pública vigente y recomienda su aprobación. Por todo lo antes expuesto, el DACO endosa el Proyecto de la Cámara 729.

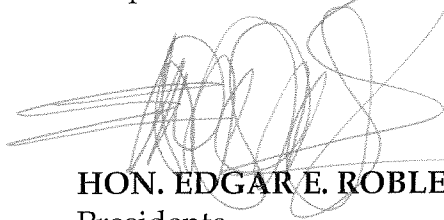
## CONCLUSIÓN

La Comisión de Asuntos del Consumidor, luego de evaluado el **P. de la C. 729**, estima conveniente que se pueda disponer que en todos los comercios debidamente registrados para hacer negocios en Puerto Rico la devolución de mercancía será, a opción del consumidor, mediante la entrega del dinero pagado por el bien.

Sobre todo, nos parece una práctica abusiva que no se le brinde la oportunidad al consumidor de poder obtener un reembolso en el mismo método de pago y se le obligue a obtener, por ejemplo, un crédito del comercio. A nuestro juicio, los comercios que no honran las devoluciones con el mismo método de pago y obligan a sus clientes a obtener un crédito pasan por alto la realidad que vive el puertorriqueño hoy día; que muchos viven al contado y no cuentan con reservas suficientes para verse forzados a adquirir una mercancía que no les gusta o, en el peor de los casos, a tener que gastar más dinero en otro comercio. Lo mismo sucede cuando el comercio no brinda un término razonable de tiempo para realizar la devolución.

Basándose en los argumentos expuestos, la Comisión somete el presente Informe Positivo y recomienda a este Alto Cuerpo la **aprobación** de esta pieza legislativa, con las enmiendas incluidas en el entirillado electrónico que acompaña este Informe.

Respetuosamente sometido,



**HON. EDGAR E. ROBLES RIVERA**

Presidente

Comisión de Asuntos del Consumidor

ENTIRILLADO ELECTRÓNICO

GOBIERNO DE PUERTO RICO

20ma. Asamblea  
Legislativa

1ra. Sesión  
Ordinaria



CÁMARA DE REPRESENTANTES

P. de la C. 729

19 DE JUNIO DE 2025

Presentado por el representante *Nieves Rosario*

Referido a la Comisión de Asuntos del Consumidor

LEY

Para crear la “Ley de Devolución de Mercancías” para disponer que en todos los comercios debidamente registrados para hacer negocios en Puerto Rico la devolución de mercancía será, a opción del consumidor, mediante la entrega del dinero pagado por el bien; 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

Esta medida busca establecer un marco claro y equitativo para las transacciones comerciales en Puerto Rico, específicamente en lo concerniente al derecho del consumidor a la devolución de productos. En la actualidad, las políticas de devolución de mercancías varían significativamente entre los comercios, generando incertidumbre y, en ocasiones, frustración para los consumidores. Esta legislación tiene como objetivo primordial armonizar estas prácticas, garantizando la protección de los derechos del consumidor y promoviendo la transparencia en el mercado local.

La experiencia de diversas jurisdicciones en los Estados Unidos demuestra la importancia de contar con normativas que regulen las devoluciones. Si bien no existe una ley federal que dicte una política de devolución universal, muchos estados han establecido requisitos clave, especialmente en lo que respecta a la divulgación clara de las políticas de devolución. Estados como California, Connecticut, Florida, Hawaii, Maryland, Massachusetts, Minnesota, Nueva Jersey, Nueva York, Ohio y Rhode Island,

por ejemplo, exigen que, si un comercio no publica visiblemente su política de devoluciones, debe ofrecer reembolsos completos dentro de un plazo determinado, generalmente de 30 a 60 días. Esta propuesta de ley se alinea con la práctica generalizada de requerir que la devolución se realice dentro de un período de treinta (30) días a partir de la fecha de compra, estableciendo el recibo como documento fehaciente para este fin. Además, se reconoce la flexibilidad para extender este término en situaciones de emergencia, lo cual es una consideración prudente ante eventos imprevistos.



La uniformidad en la política de devolución es crucial para la confianza del consumidor. Esta Ley establece que, para ser elegible, la mercancía no debe haber sido utilizada y debe presentarse con todas las etiquetas, empaques y accesorios originales, una práctica común y aceptada en la mayoría de los comercios para garantizar que el artículo pueda ser nuevamente puesto a la venta. En caso de que estas condiciones no se cumplan, la ley faculta al comercio a ejercer su discreción para aceptar la devolución bajo sus propios términos, lo que es consistente con la autonomía empresarial observada en otras jurisdicciones, siempre que la política sea transparente.

Un aspecto fundamental de esta Ley es la obligación del comercio de devolver el dinero en la misma forma de pago original. Esta práctica es la norma en la mayoría de los comercios de los Estados Unidos, que buscan simplificar la contabilidad y reducir el fraude al reembolsar a través del método de pago original. Sin embargo, en el caso de que la mercancía haya sido utilizada, la Ley permite al comercio, a su discreción, emitir un crédito de tienda, lo cual también es una práctica extendida en EE. UU. para artículos que no pueden ser revendidos como nuevos. Es imperativo, no obstante, salvaguardar al consumidor en situaciones donde el bien adolezca de defectos, no cumpla con las representaciones divulgadas, no sirva para el propósito para el cual fue adquirido, o cuando se incumplan las disposiciones de la ley o la garantía. En estos casos, la devolución del precio pagado es un derecho inalienable del consumidor, independientemente del uso del bien.

Además, la presente Ley aborda situaciones especiales que requieren una protección clara para el consumidor. En el caso de cancelación de eventos deportivos o artísticos por causas atribuibles al comercio, la devolución del 100% del monto pagado, incluyendo el Impuesto sobre Ventas y Uso (IVU) y otros cargos, es un estándar de protección al consumidor reconocido. Retener estas cantidades es una práctica prohibida y desleal, sancionada en muchas jurisdicciones de EE. UU. bajo leyes de prácticas comerciales engañosas (UDAP), dado que el servicio contratado no fue provisto por culpa del organizador. De igual forma, se establece la obligación de los comercios de cumplir con los plazos de entrega acordados para bienes no disponibles al momento de la compra. Esta disposición se alinea con las regulaciones de la Comisión Federal de Comercio (FTC) en EE. UU., que exigen el envío de mercancías dentro del tiempo prometido y garantizan el derecho a un reembolso total si el comerciante incumple la fecha de entrega por causas propias.

Finalmente, esta Ley delega al Departamento de Asuntos del Consumidor (DACO) la jurisdicción para velar por su fiel cumplimiento y establecer penalidades, así como para la reglamentación necesaria, asegurando así la efectiva aplicación de estas disposiciones en beneficio de todos los consumidores puertorriqueños. Con esta medida, Puerto Rico avanza hacia un mercado más justo, transparente y centrado en los derechos del consumidor, en consonancia con las mejores prácticas de protección al consumidor.

*DECRÉTASE POR LA ASAMBLEA LEGISLATIVA DE PUERTO RICO:*

Artículo 1.-Título

Esta Ley se conocerá, y podrá ser citada como “Ley de Devolución de ~~Mercancías~~  
Mercancías”.

Artículo 2.- Definiciones

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

1. Comercio o Negocio: toda persona natural o jurídica, proveedora de bienes y servicios que, por sí misma o a través de un oficial, agente, empleado, vendedor o representante del vendedor, realiza transacciones comerciales y ofrece para la venta o arrendamiento bienes o servicios a consumidores en Puerto Rico.
2. Consumidor: significará cualquier persona natural o jurídica quien, voluntariamente, realice alguna transacción de negocios con un comercio, a cambio de recibir algún bien o servicio.
3. Devolución: significará la acción de un consumidor de devolver la mercancía adquirida en determinado comercio, por voluntad propia o por alguna razón accesoria.

1           4.     Mercancía: significará el bien adquirido por un consumidor, por el que  
2                   pagó la correspondiente cuantía. Este término incluye bienes tangibles, o el  
3                   recibo de algún servicio.

4           5.     Recibo de Compra: documento, impreso o digital, que expide el  
5                   comerciante al consumidor, al efectuarse el pago de un bien o servicio por  
6                   cualquier medio. En el recibo debe constar, legiblemente la hora y fecha de  
7                   la transacción, la naturaleza del producto o servicio, la persona o entidad  
8                   que recibe el pago, la cantidad pagada y el método de pago usado. El recibo  
9                   debe garantizar la preservación de la información por un (1) año, o por el  
10                  término que se extienda la garantía del bien adquirido y/o servicio rendido,  
11                  lo que sea mayor.

### 12           Artículo 3.-Proceso para Devolución de Mercancía

13           La devolución deberá ser realizada dentro de un periodo de treinta (30) días,  
14           contados a partir de la fecha de compra. Dicho término podrá ser extendido por el  
15           comerciante o mediante orden del Departamento de Asuntos del Consumidor cuando  
16           sea declarada un estado de emergencia por el Gobierno de Puerto Rico. A tales fines  
17           el recibo de compra constituirá el documento fehaciente para determinar dicha fecha  
18           y computar el término. De no tener el recibo de compra, el comercio, puede aceptar  
19           realizar la transacción bajo sus términos y condiciones.

20           Si el término de treinta (30) días venciera en algún día que el comercio no esté en  
21           operaciones, la fecha de vencimiento será automáticamente extendida al próximo día  
22           laborable.

1 Para que la devolución sea elegible, la mercancía no debe haber sido utilizada y  
2 debe presentarse con todas las etiquetas, empaques y accesorios originales con los que  
3 fue adquirida. Si el artículo no cumple con estas condiciones, el consumidor no tendrá  
4 derecho a un reembolso, a menos que el comercio, a su exclusiva discreción, decida  
5 aceptar la devolución bajo sus propios términos y condiciones.

6 El reembolso se efectuará utilizando el método de pago original de la  
7 transacción excepto el consumidor acepte un crédito de tienda.

8 En los casos en que la mercancía haya sido utilizada, el establecimiento se  
9 reserva la facultad de procesar un reembolso o, en su lugar, emitir un crédito de tienda  
10 válido exclusivamente para compras futuras en el mismo comercio. No obstante, un  
11 comerciante no podrá negarle, en ninguna circunstancia, la devolución del precio  
12 pagado por el consumidor, cuando el bien vendido:

- 13 a. Adolezca de algún defecto.
- 14 b. No cumpla con las representaciones que fueron divulgadas y que  
15 motivaron al consumidor a contratar con un comerciante
- 16 c. No sirva para el propósito para el cual fue adquirido
- 17 d. Cuando en el proceso de contratación o duración la vigencia de la garantía  
18 se incumpla con las disposiciones de esta Ley.

19 Artículo 4.-Disposiciones especiales

20 Si la devolución es requerida por el comercio, se aplicarán los términos y  
21 condiciones de la transacción original. Específicamente, en caso de cancelación de un

1 evento deportivo o artístico por causas atribuibles al comercio, y no al consumidor, el  
2 reembolso al consumidor será del 100% del monto pagado, incluyendo el Impuesto  
3 sobre Ventas y Uso (IVU) y cualesquiera otros cargos relacionados. La retención de  
4 dichas cantidades por parte del comercio está prohibida y acarreará las penalidades  
5 que la presente Ley determine.

6 Respecto a la adquisición de bienes no disponibles al momento de la compra,  
7 el comercio deberá adherirse estrictamente al plazo de entrega pactado entre las  
8 partes. Si el comercio no cumple con la fecha de entrega establecida debido a causas  
9 imputables al mismo, el consumidor tendrá derecho al reembolso íntegro de las  
10 sumas desembolsadas.

#### 11 Artículo 5.-Penalidades

12 El Departamento de Asuntos del Consumidor velará por el fiel cumplimiento de  
13 esta Ley y será el ente gubernamental con jurisdicción para atender cualquier asunto  
14 relacionado con la misma. Se faculta al Secretario del Departamento de Asuntos del  
15 Consumidor a establecer los criterios y montos de las multas administrativas a las  
16 personas naturales o jurídicas que se encuentren en violación de esta ley.

#### 17 Artículo 6.-Reglamentación

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

#### 21 Artículo 7.-Cláusula de Separabilidad

22 Si alguna cláusula, párrafo, artículo, o parte de esta Ley fuera declarada nula o

- 1    inconstitucional por un tribunal con jurisdicción competente, tal sentencia o resolución
- 2    dictada al efecto, no invalidará las demás disposiciones de esta Ley.

3           Artículo 8.-Esta Ley comenzará a regir inmediatamente después de su aprobación.

A handwritten signature in dark ink, located in the lower-left area of the page. The signature is stylized and appears to be a single name.