



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

Departamento de Estado

Núm. 6451

A la fecha de: 2 de mayo de 2002

Aprobado: Ferdinand Mercado
Secretario de Estado

Por: Giselle Romero García
Secretaria Auxiliar de Servicios

REGLAMENTO SOBRE AGENCIAS DE COBROS

Aprobado el 1 de mayo de 2002



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

REGLAMENTO SOBRE AGENCIAS DE COBROS

INDICE

REGLA 1 – AUTORIDAD LEGAL.	1
REGLA 2 – PROPOSITOS.	1-2
REGLA 3 – INTERPRETACION	3
REGLA 4 – DEFINICIONES	2-4
REGLA 5 – DISPOSICIONES SOBRE LICENCIA	5-6
REGLA 6 – INVESTIGACIONES ANTES DE EXPEDIR LICENCIA	7
REGLA 7 – FIANZA: FORMA, CANTIDAD, CONDICIONES	7-9
REGLA 8 – CAUSAS PARA DENEGAR SOLICITUDES DE LICENCIA .	9-10
REGLA 9 – AGENTE RESIDENTE	10
REGLA 10 – CAMBIOS EN LA LOCALIZACION DE LA AGENCIA	10
REGLA 11 – REVOCACION O RENUNCIA DE LA LICENCIA	11-13

REGLA 12 – AUDIENCIAS	13
REGLA 13 – REGISTROS	13-14
REGLA 14 – FACULTADES PARA INVESTIGAR; CUMPLIMIENTO MEDIANTE ORDEN JUDICIAL	14-15
REGLA 15 – ORDENES DE CESE Y DESISTA	15
REGLA 16 – PRACTICAS PROHIBIDAS.	15-18
REGLA 17 – PROCEDIMIENTO DE COBRO	19-20
REGLA 18 – POLITICA PUBLICA; PROHIBICION	20
REGLA 19 – SANCIONES ADMINISTRATIVAS	20-21
REGLA 20 – SANCIONES PENALES	21
REGLA 21 – PODERES Y FACULTADES DEL SECRETARIO	21
REGLA 22 - INTERPRETACION CONGRUENTE CON LEY FEDERAL	21
REGLA 23 – REVISION	22
REGLA 24 – SALVEDAD	22
REGLA 25 – VIGENCIA	22



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

REGLAMENTO SOBRE AGENCIAS DE COBROS

REGLA 1- AUTORIDAD LEGAL

Este Reglamento se promulga y adopta en armonía con los poderes conferidos al Secretario del Departamento de Asuntos del Consumidor en virtud de la Ley Núm. 5 de 23 de abril de 1973, según enmendada, conocida como "Ley Orgánica del Departamento de Asuntos del Consumidor"; a tenor con la Ley Núm. 143 de 27 de junio de 1968, conocida por "Ley de Agencias de Cobros"; la Ley Núm. 179 de 3 de junio de 1996 y de la Ley Núm. 170 de 12 de agosto de 1988, conocida como "Ley de Procedimiento Administrativo Uniforme", según enmendadas.

REGLA 2- PROPÓSITOS

Este Reglamento se adopta con el propósito y a los fines de reglamentar las agencias de cobros mediante la concesión de las correspondientes licencias a las personas que reúnan los requisitos y condiciones prescritos en la Ley 143, supra y en este Reglamento; establecer mecanismos protectores al deudor contra las prácticas indeseables de las agencias de cobro; crear un balance de intereses entre las agencias de cobros y el acreedor; aclarar las facultades del

Departamento de Asuntos del Consumidor y establecer los procedimientos y sanciones aplicables a las personas que incumplan el mismo.

REGLA 3 – INTERPRETACIÓN

(a) Este Reglamento deberá interpretarse liberalmente a favor del consumidor y en ánimo de cumplir con los mandatos de la Ley Núm. 5 y de la Ley Núm. 143, supra.

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

(c) Las palabras y frases utilizadas en este Reglamento se interpretarán según el contexto en que sean utilizadas y tendrán el significado sancionado por el uso común y corriente.

(d) En los casos aplicables, las palabras utilizadas en el tiempo presente incluyen también el futuro; las utilizadas en el género masculino incluyen el femenino; el singular incluye el plural y el plural incluye el singular.

REGLA 4 – DEFINICIONES

A los efectos de este Reglamento los siguientes términos tienen el significado que a continuación se expresa:

(a) Acreedor – Toda persona, natural o jurídica, titular de un crédito dinerario. Se excluye de esta definición a aquellos cesionarios de deudas vencidas que adquieren las mismas a los únicos fines de facilitar su cobro, los cuales se considerarán cobradores para efectos de esta ley.

- (b) Agencia de cobros – Se refiere a cualquier persona dedicada al negocio de cobrar para otro cualquier cuenta, factura o deuda. Incluye personas que operando bajo un nombre que simule ser el de una agencia de cobros, provee a sus clientes de sistemas de cobro y cartas circulares en las cuales se inste al deudor a hacer sus pagos, ya sea directamente al acreedor o a la agencia de cobros ficticia. El término no incluye aquellas personas cuyas actividades de cobro se concreten y estén directamente relacionadas con la operación de un negocio o profesión que no sea el de una agencia de cobros, tales como abogados, bancos, corredores de bienes raíces, oficiales públicos o personas que actúen bajo orden de un tribunal, compañías de construcción y financiamiento y asociaciones de ahorros y préstamos, compañías de préstamo y financiamiento, o compañías de seguros.
- (c) Cliente – Cualquier persona que utilice los servicios de una agencia de cobros.
- (d) Cobrador – Significa toda persona, natural o jurídica, que se dedica principalmente a cobrar deudas de otros (terceros). Incluye cesionarios y, además, aquellas personas que utilizan el nombre de un tercero para hacer gestiones de cobro. No incluye a los abogados en el curso de sus gestiones profesionales que no constituyan violaciones a otras leyes.

- (e) Comunicación - Notificación y envío de cualquier información relacionada con una deuda, directa o indirectamente, a cualquier persona a través de cualquier medio. Incluye, pero no se limita a comunicaciones escritas, orales y/o por correo electrónico.
- (f) Concesionario – Es la persona a quien se le ha expedido una licencia a tenor con lo dispuesto por la Ley y este Reglamento.
- (g) Departamento o DACO - Se refiere al Departamento de Asuntos del Consumidor del Estado Libre Asociado de Puerto Rico.
- (h) Deuda - Toda obligación legal del deudor que consista de una prestación de dinero.
- (i) Deudor – Toda persona que tenga la obligación legal de pagar una deuda.
- (j) Ley - Se refiere a la Ley de Agencias de Cobros, Ley Núm. 143 de 27 de junio de 1968, según enmendada.
- (k) Licencia – Significa la autorización expedida por el Secretario para dedicarse al negocio de agencia de cobro.
- (l) Persona - Incluye individuos o personas naturales, sociedades, asociaciones, fideicomisos, corporaciones y cualesquiera otras entidades jurídicas.
- (m) Secretario - Se refiere al Secretario del Departamento de Asuntos del Consumidor del Estado Libre Asociado de Puerto Rico

REGLA 5 – DISPOSICIONES SOBRE LICENCIA

- (a) Ninguna persona podrá operar una agencia de cobros en el Estado Libre Asociado de Puerto Rico sin haber obtenido, previamente, una licencia del Secretario.
- (b) Para solicitar la licencia, la persona tendrá que radicar ante el Secretario el formulario de solicitud provisto por el Departamento y pagar los derechos de licencia y cargos de investigación correspondientes fijados por la Ley y este Reglamento.
- (c) Toda solicitud de licencia deberá contener, bajo juramento, la dirección física donde habrá de establecerse la oficina principal del negocio y la identificación de cada solicitante, así como toda otra información que el Secretario requiera.
- (d) Toda solicitud de licencia deberá radicarse acompañada de un cheque certificado o giro postal a la orden del Secretario de Hacienda por la cantidad dispuesta por la Ley para cubrir el pago de los derechos de licencia y el pago por concepto de los cargos de investigación.
- (e) El Secretario podrá emitir más de una licencia a cualquier persona. Si una agencia de cobro tiene, además de su oficina principal, cualquier otra oficina que le pertenezca y que opere como agencia de cobros, tendrá que obtener una licencia individual e independiente para cada una de las oficinas que opere.

- (f) Toda licencia emitida por el Departamento expira el 31 de diciembre de cada año, a menos que sea suspendida o revocada por el Secretario o renunciada por el concesionario.
- (g) Toda agencia de cobros principal y toda oficina que pertenezca a la agencia de cobros principal, que opere como agencia de cobros independiente, solicitará la renovación de su licencia no más tarde del 1ro de diciembre de cada año, previo el pago de los derechos de licencia fijados por la Ley y mediante la radicación del correspondiente formulario de solicitud de licencia provisto por el Secretario.
- (h) El original de la licencia expedida se fijará en un lugar visible en el local del negocio autorizado.
- (i) La licencia expedida no será transferible.
- (j) Toda licencia que sea expedida después del 30 de junio de cualquier año, pagará el cincuenta por ciento de la cantidad total que por concepto de derechos de licencia vendría obligado a pagar de haberse expedido la licencia el día primero del año.
- (k) Si la solicitud de licencia fuere denegada, se devolverá al solicitante la cantidad pagada por concepto de derechos de licencia. No obstante, el Secretario retendrá los cargos por concepto de investigación que el solicitante haya pagado.

REGLA 6 – INVESTIGACIÓN ANTES DE EXPEDIR UNA LICENCIA

(a) El Secretario hará las investigaciones que considere necesarias, sobre la capacidad y responsabilidad financiera del solicitante, su solvencia económica, capacidad administrativa, experiencia, reputación, integridad, carácter y aptitud general de éste, para determinar si cualifica para la expedición de la licencia.

(b) La investigación y su propósito, podrá ser extendida a todos los empleados o asociados del solicitante.

(c) En aquellos casos que el solicitante sea una persona jurídica, el Secretario tendrá los mismos poderes de investigación sobre los componentes o miembros de su cuerpo directivo, sobre el presidente, oficiales funcionarios, asociados y empleados que los que tiene para los solicitantes individuales.

REGLA 7 - FIANZA: FORMA, CANTIDAD, CONDICIONES

(a) Toda agencia de cobros vendrá obligada, al momento de solicitar o renovar una licencia, a prestar una fianza a favor del Estado Libre Asociado de Puerto Rico. La fianza podrá ser en efectivo, hipotecaria, bonos, pagarés u otras evidencias de deuda del Estado Libre Asociado de Puerto Rico, sus municipios y corporaciones públicas, certificados de depósitos emitidos por bancos comerciales autorizados a hacer negocio en Puerto Rico, o de compañía fiadora autorizada para hacer negocios en Puerto Rico.

(b) Se requerirá una fianza por cada licencia concedida.

(c) La fianza será por la cantidad dispuesta por la Ley y servirá para garantizar lo siguiente:

(1) El fiel desempeño de las obligaciones contraídas con respecto al recibo, manejo y transferencia del dinero obtenido en el cobro de cuentas.

(2) El costo de publicación del aviso de revocación o renuncia de la licencia por el concesionario, en un periódico de circulación general.

(3) Cualquier pérdida o daño que se ocasione a cualquier persona por razón del incumplimiento de las disposiciones contenidas en la Ley, o de las reglas y reglamentos adoptados en virtud de la misma.

(d) La fianza deberá mantenerse en vigor junto con la licencia. La licencia quedará revocada automáticamente al cesar la fianza. Sin embargo, la revocación de la licencia no afectará la efectividad de la fianza, en cuanto a las reclamaciones originadas por actos ocurridos con anterioridad a la fecha de dicha revocación.

(e) La fianza se mantendrá vigente hasta los sesenta (60) días después de la expiración de la misma al 31 de diciembre de cada año, o hasta los sesenta (60) días después del cese voluntario de operaciones por parte de la agencia de cobros o hasta los sesenta (60) días después de la suspensión temporera o revocación de la licencia por el Secretario.

(f) Cuando el Secretario estime que la fianza prestada por una agencia de cobros no es garantía suficiente para satisfacer todas las reclamaciones acumuladas o eventuales contra el poseedor de la licencia, podrá requerir a tal persona, en cualquier momento, que preste una nueva fianza, u otra fianza suplementaria por la cantidad y en la forma que sea necesaria para que responda por la totalidad de las reclamaciones acumuladas o eventuales, determinadas o estimadas en ese momento por el mismo Secretario. El Secretario hará tal reclamo al poseedor de la licencia mediante aviso por correo certificado con acuse de recibo. Si el poseedor de la licencia dejare de cumplir con este requerimiento dentro de los diez (10) días de haber sido notificado, tal incumplimiento operará como una revocación automática de la licencia, a menos que el Secretario le conceda una prórroga para cumplir con lo exigido. El poseedor de la licencia deberá solicitar dicha prórroga dentro del término de los diez (10) días, contados a partir de la notificación del reclamo de una nueva fianza o fianza suplementaria.

REGLA 8 – CAUSAS PARA DENEGAR SOLICITUDES DE LICENCIA

(a) No se concederá licencia al solicitante, sea una persona natural o jurídica, bajo cualquiera de las siguientes circunstancias:

- (1) Si el solicitante, o cualquier socio, oficial, director, presidente, funcionario, o empleado del solicitante ha sido convicto en cualquier jurisdicción de los siguientes delitos: falsificación, fraude, falsa representación, hurto, extorsión,

abuso de confianza, escalamiento, robo, soborno, o cualquier otro delito que implique depravación moral.

(2) Si el solicitante previamente ha sido objeto de revocación de cualquier licencia o permiso para operar cualquier clase de negocio que envuelva el depósito de fondos pertenecientes al público.

(b) Tampoco se concederá licencia al solicitante si éste adeuda cualquier cuantía al DACO, o a algún consumidor, correspondiente a licencias, costas, multas o indemnizaciones impuestas o requeridas al amparo de este reglamento.

REGLA 9 - AGENTE RESIDENTE

(a) Todo concesionario mantendrá designado, por escrito, un residente del Estado Libre Asociado de Puerto Rico, a través del cual se le notificará de emplazamientos, notificaciones, órdenes y resoluciones de tribunales y agencias del gobierno en procedimientos judiciales y administrativos.

(b) Será obligación del concesionario notificar al Secretario la dirección física, postal y teléfonos del agente residente.

(c) Será obligación del concesionario notificar al Secretario cualquier cambio en el nombre, dirección física, postal y teléfonos del agente residente.

REGLA 10 - CAMBIOS EN LA LOCALIZACIÓN DE LA AGENCIA

(a) Para poder mudar la ubicación de una agencia de un local a otro distinto, dentro del mismo municipio, será necesario solicitar, previamente y por escrito, una autorización escrita del Secretario.

(b) La solicitud de mudanza tendrá que notificarse al Secretario con no menos de quince (15) días de anticipación a la fecha en que se realizará dicha mudanza. Una vez presentada la solicitud de mudanza, el Secretario la examinará y emitirá su decisión por escrito. El Secretario procederá a enmendar la licencia según corresponda.

(c) Será necesario cumplir el mismo procedimiento señalado en los incisos anteriores para poder trasladar una agencia de un municipio a otro. Bajo esta situación el Secretario hará las modificaciones necesarias a la licencia.

REGLA 11 – REVOCACIÓN O RENUNCIA DE LA LICENCIA

(a) Revocación de la licencia:

- (1) El Secretario podrá revocar una licencia por cualquier fundamento que le faculta a denegar una solicitud para la misma, conforme se enumeran en el Regla 8 de este Reglamento.
- (2) Será causa adicional para la revocación de la licencia la violación de cualquiera de las disposiciones de Ley de Agencias de Cobro o este Reglamento.

- (3) Cuando el Secretario determine que una persona que posee una licencia, ha incurrido en cualquiera de las acciones que le facultan para denegar una licencia o que ha violado cualquiera de las disposiciones de la ley deberá así notificárselo.
- (4) El Secretario, de conformidad con lo establecido en el *Reglamento Núm. 6219 de Procedimientos Adjudicativos* del Departamento, aprobado el 18 de octubre de 2000, o cualquier otro que le sustituya, citará a una vista para mostrar causa por la cual no se deba revocar la licencia.
- (5) Una vez garantizado el debido proceso de ley, según establece el Reglamento antes citado, de entender que procede la revocación, el Secretario emitirá una orden revocando la licencia. Esta orden expresará los fundamentos de su actuación y será notificada por correo certificado con acuse de recibo. Dicha orden será final y firme pasados treinta (30) días de haberse notificado la misma. La vista administrativa y la reconsideración a la orden, de solicitarse, se llevarán a cabo conforme a los procedimientos establecidos en la Ley Núm. 5 de 23 de abril de 1973, según enmendada [3 L.P.R.A. Sec. 341 et seq.], y en el *Reglamento de Procedimientos Adjudicativos* del Departamento, ante.

(b) Renuncia de la licencia – Cualquier concesionario podrá renunciar la licencia o licencias vigentes mediante notificación escrita al Secretario.

(c) Contratos existentes – Ninguna revocación o renuncia de cualquier licencia disminuirá ni afectará las obligaciones derivadas de cualquier contrato válido existente entre el concesionario y otras personas.

(d) El Secretario publicará en un periódico de circulación general diaria un aviso relativo a toda revocación o renuncia de licencia. El costo del aviso será por cuenta del concesionario de la licencia y se cobrará de la fianza que éste haya prestado.

REGLA 12 – AUDIENCIAS

(a) No se revocará o suspenderá una licencia sin la previa celebración de una vista administrativa. El Secretario notificará la fecha fijada para la vista administrativa al concesionario con no menos de quince (15) días de antelación a dicha fecha, por correo certificado con acuse de recibo. La Vista Administrativa se llevará a cabo de acuerdo a los procedimientos establecidos en la Ley Núm. 5 de 23 de abril de 1973 y la Ley Núm. 170 de 12 de agosto de 1988, según enmendadas y en el *Reglamento de Procedimientos Adjudicativos* del Departamento, supra.

REGLA 13 – REGISTROS

(a) Cada concesionario mantendrá todos los libros de contabilidad, tales como, pero sin limitarse a: registros de cuentas a cobrar y de todos los pagos efectuados bajo esta Ley, para que permitan al Secretario

determinar si el concesionario está cumpliendo con las disposiciones de la misma y de este Reglamento.

(b) El concesionario tendrá que conservar todos estos registros por lo menos durante los tres (3) años siguientes a la última fecha de entrada en ellos. El sistema de contabilidad del concesionario tendrá que ajustarse a los principios de contabilidad generalmente aceptados y contendrá la información que el Secretario requiera. Los registros deberán estar disponibles para la inspección por el Secretario o la persona designada por éste.

REGLA 14 – FACULTADES PARA INVESTIGAR; CUMPLIMIENTO MEDIANTE ORDEN JUDICIAL

(a) En el ejercicio de sus deberes, el Secretario está autorizado para citar testigos, tomar juramentos y declaraciones. En cumplimiento de estas disposiciones, podrá extender citaciones bajo apercibimiento y obligar la comparecencia de testigos. Además, como parte de sus facultades podrá obligar a los testigos a presentar libros, cartas, documentos, recibos, expedientes y cualquier otro artículo que considere esencial para un completo conocimiento del asunto objeto de investigación y la protección del interés público.

(b) En caso de rebeldía o negativa a obedecer una citación expedida por el Secretario, o cualquier funcionario designado por éste, cualquier sala de Tribunal competente podrá, a solicitud del Secretario, expedir contra dicha persona una orden requiriéndole comparecer ante el Secretario, o ante el

funcionario designado por éste, para presentar evidencia, si así se ordenare, o para declarar sobre el asunto bajo investigación. Dicha persona incurrirá en desacato si desobedeciere la orden del tribunal.

REGLA 15 –ORDENES DE CESE Y DESISTA; CUMPLIMIENTO

(a) Previa notificación y vista, el Secretario podrá emitir órdenes de cesar y desistir o de cumplimiento específico, prescribir términos y condiciones correctivas cuando sospeche que cualquier persona está violando o intenta infringir la Ley o este Reglamento. Se notificará a la parte o partes por escrito, con no menos de diez (10) días de anticipación, la fecha, hora y lugar de la vista administrativa y la naturaleza de las infracciones que se les imputan. La vista administrativa se celebrará al amparo del Artículo 13(b) de la Ley Núm. 5, supra y de la Ley Núm. 170, supra y del *Reglamento de Procedimientos Adjudicativos*, antes citado.

(b) Cuando el Secretario entienda que la violación o infracción puede causar un grave daño inmediato a los consumidores o a alguno en particular, podrá obviar el requisito de vista previa y emitir una orden provisional a tenor con lo dispuesto en la Ley Orgánica del Departamento, Ley Núm.5, supra, la Ley Núm. 170 y del *Reglamento de Procedimientos Adjudicativos*, antes citado.

REGLA 16 - PRACTICAS PROHIBIDAS

Las siguientes prácticas quedan prohibidas a las agencias:

1. Operar una agencia o realizar gestiones de cobro sin la debida licencia.

2. No tener la licencia expedida en un lugar visible.
3. Realizar gestiones de cobro en relación con cuentas, facturas, o deudas para las cuales no haya sido previamente autorizado por escrito por el cliente.
4. Negarse a, o dejar de remesar la porción de dinero cobrado correspondiente al cliente, a solicitud de éste dentro de los treinta (30) días del día en que el mismo haya sido cobrado.
5. Negarse a, o dejar de devolver al cliente, a solicitud de éste, todo documento o escrito depositado con una cuenta, cuando tal cuenta es devuelta al cliente; cuando el cobro ha sido realizado o cuando el cliente desista de que se continúe la gestión de cobro
6. Retener una cantidad de dinero en exceso de la cuota pactada previamente entre las partes como pago por el servicio prestado.
7. Mezclar el dinero perteneciente a los clientes con los fondos de operación de la agencia o utilizar parte del mismo para sufragar los gastos de la agencia, a menos que el cliente así lo autorice.
8. Instituir procedimientos judiciales contra un deudor a nombre del cliente sin haber sido previamente autorizado por escrito para ello.
9. Operar bajo el nombre o en forma tal que implique que la agencia es una rama de, o está asociada a, cualquier departamento del gobierno federal, estatal o municipal, o utilizar cualquier sello, insignia, sobre u otro formato que simule el de cualquier departamento o agencia gubernamental. Esto incluye cualquier

comunicación verbal donde se pretenda, se haga alusión o se haga creer al deudor que se representa a alguna entidad de las antes mencionadas.

10. Usar o amenazar con usar violencia física para cobrar una cuenta. Tampoco podrá amenazar al deudor con iniciar procedimientos judiciales que podrían conllevar el encarcelamiento de deudor.
11. Utilizar prácticas de cobro abusivas o indeseables tales como, pero sin limitarse a, amedrentar, amenazar, hostigar, perseguir, utilizar lenguaje obsceno o profano, llamar repetida y continuamente con el propósito de molestar.
12. Publicar o amenazar publicar una lista de deudores, o divulgar información respecto a la deuda. Esto incluye la prohibición de divulgar información sobre la deuda a cualquier agencia de informes de crédito en Puerto Rico.
13. Requerir al deudor la firma de un pagaré por una cantidad en exceso de la deuda.
14. Notificar al deudor o utilizar información falsa o confusa sobre el tipo de deuda, origen, cantidad o status legal de dicha deuda.
15. Cobrar o exigir al deudor el pago de cargos adicionales sobre la cantidad adeudada así como los gastos incurridos por la agencia de cobros en su gestión normal de cobro o cualquier otro gasto, incluyendo honorarios de abogados no pactados, excepto cuando así se autorizare por sentencia judicial final, firme y ejecutable.

16. Intimidar a los deudores mediante la utilización de documentos que simulen la forma y apariencia de documentos judiciales.
17. Radicar acción judicial en cobro de dinero sin antes haber requerido por escrito al deudor para que pague lo adeudado por correo certificado con acuse de recibo, según se establece en la Regla 17 de este Reglamento. Ningún Tribunal podrá asumir jurisdicción en una acción de cobro de dinero tramitada por una agencia de cobro sin que se alegue y se pruebe el cumplimiento de este requisito
18. Comunicarse con un deudor en gestiones de cobro, ya sea por teléfono, personalmente o por cualquier otro medio de comunicación, para cobrar una deuda en horas laborables en el lugar de trabajo o empleo del deudor, si conoce o debe conocer que el patrono le prohíbe recibir tal comunicación. Se exceptúan de esta prohibición aquellos casos en que media el consentimiento expreso u orden judicial al efecto.
19. Realizar gestiones de cobro fuera del horario de 8:00 am. a 9:00 pm.
20. Comunicarse con familiares del deudor, o con terceras personas, con relación a la deuda, así como divulgar datos relacionados con la deuda a personas no autorizadas por el deudor. Sólo podrá realizar este tipo de llamada para obtener información que confirme el nombre, dirección y teléfono residencial del deudor.

REGLA 17- PROCEDIMIENTO DE COBRO

- (a) La agencia se comunicará con el deudor por correo informando en la comunicación que: es una agencia de cobros, incluyendo el nombre, dirección y teléfono de la agencia, que pretende cobrar una deuda, la cantidad de la deuda, el nombre del acreedor y el concepto de la deuda. Debe aclarar que cualquier información que se obtenga durante el proceso será utilizada únicamente para propósitos del cobro de la deuda.
- (b) El sobre en el que se envíe esta comunicación no puede identificar de forma alguna la razón de dicha comunicación, el nombre de la agencia de cobros, ni hacer referencia alguna a que trata sobre el cobro de una deuda.
- (c) En la comunicación inicial se debe apercibir al deudor que tiene un término de treinta (30) días, luego del recibo de la reclamación inicial, para cuestionar la validez de la deuda o parte de ésta, por escrito y que de no hacerlo se entenderá correcta. Se debe informar al deudor que en este término puede solicitar a la agencia de cobros que le provea el nombre y dirección del acreedor original de la deuda, si éste es diferente al actual.
- (d) También se debe apercibir al deudor que, de cuestionar la deuda en el periodo de treinta (30) días, la agencia de cobros deberá

obtener una verificación de la deuda o copia de la sentencia estableciendo la deuda y así lo notificará al deudor por escrito y por correo certificado con acuse de recibo.

- (e) Si el deudor solicita información, cuestiona o refuta la deuda en el periodo de treinta (30) días antes mencionado, la agencia debe detener toda gestión de cobro hasta tanto notifique al deudor, por escrito, la verificación de la deuda o cumpla con el requerimiento efectuado por deudor.

REGLA 18 – POLÍTICA PÚBLICA; PROHIBICIÓN

- (a) Se declara como política pública del Estado Libre Asociado de Puerto Rico que constituye una práctica indeseable que un cobrador haga gestiones, ya sea por teléfono, personalmente o por cualquier otro medio de comunicación, en horas laborables en el lugar de trabajo o empleo del deudor.
- (b) Excepto en aquellos casos en que medie consentimiento expreso u orden judicial al efecto, ningún cobrador podrá comunicarse con un deudor, ya sea por teléfono, personalmente o por cualquier otro medio de comunicación en horas laborables en el lugar de trabajo o empleo del deudor, si conoce o debe conocer que el patrono le prohíbe recibir tal comunicación.

REGLA 19 – SANCIONES ADMINISTRATIVAS

Toda persona que incurriere en violación a la Ley o a las disposiciones de este Reglamento podrá ser sancionada por el Secretario

con una multa administrativa que no excederá de quinientos (500) dólares por cada día en que se incurra una violación.

REGLA 20 – SANCIONES PENALES

Cuando la naturaleza de la infracción a la Ley o a este Reglamento u ordenes y resoluciones emitidas por el Secretario lo justifiquen, en vez de la imposición de la multa administrativa autorizada por el párrafo precedente, el Secretario promoverá acción criminal contra el infractor.

Cualquier violación a las disposiciones de la ley o a las disposiciones contenidas en las reglas y reglamentos promulgados en virtud de la misma o a las órdenes y resoluciones emitidas por el Secretario constituirá delito menos grave castigable con multa no mayor de mil (1,000) dólares o con reclusión que no exceda de dos años, o ambas penas, a discreción del Tribunal.

REGLA 21- PODERES Y FACULTADES DEL SECRETARIO

Nada de lo contenido en este Reglamento impide al Secretario del DACO utilizar los poderes y facultades que le concede el Artículo 6 de la Ley Núm. 5, supra, para la protección de los consumidores o el descargo de sus responsabilidades.

REGLA 22 – INTERPRETACIÓN CONGRUENTE CON LEY FEDERAL

Las disposiciones de este Reglamento se interpretarán en forma armónica con las de la ley federal conocida como el "Fair Debt Collection Practices Act", 15 U.S.C. Sec. 1692 y siguientes.

REGLA 23 – REVISIÓN

Cualquier determinación del Secretario fundada en la ley o este Reglamento, podrá ser revisada por el Tribunal de Circuito de Apelaciones a petición radicada por la parte agraviada siguiendo el procedimiento de revisión judicial dispuesto por el ordenamiento jurídico vigente.

REGLA 24- SALVEDAD

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

REGLA 25- VIGENCIA

Este Reglamento entrará en vigor treinta (30) días después de su radicación en el Departamento de Estado a tono con la Ley Núm. 170 de 12 de agosto de 1988. según enmendada.

En San Juan, Puerto Rico a, 1 de mayo de 2002



Lcdo. Fernando L. Torres Ramírez
Secretario

Aprobado:
Presentado:
Efectivo: