

Número: 8878  
Fecha: 21 de diciembre de 2016  
Aprobado: Hon. Víctor A. Suárez Meléndez  
Secretario de Estado



Por: Eduardo Arosemena Muñoz  
Secretario Auxiliar  
Departamento de Estado  
Gobierno de Puerto Rico

Estado Libre Asociado de Puerto Rico  
OFICINA DEL COMISIONADO DE SEGUROS DE PUERTO RICO  
Guaynabo, Puerto Rico

REGLA NÚM. 101 DEL REGLAMENTO DEL CÓDIGO DE SEGUROS  
DE PUERTO RICO

“NORMAS APLICABLES A LOS CONTRATOS DE SERVICIOS”

Estado Libre Asociado de Puerto Rico  
**OFICINA DEL COMISIONADO DE SEGUROS DE PUERTO RICO**  
Guaynabo, Puerto Rico

**REGLA NÚM. 101 DEL REGLAMENTO DEL CÓDIGO DE SEGUROS  
DE PUERTO RICO**

**“NORMAS APLICABLES A LOS CONTRATOS DE SERVICIOS”**

**TABLA DE CONTENIDO**

<b>ARTÍCULOS</b>	<b>PÁGINAS</b>
ARTÍCULO 1.- BASE LEGAL .....	1
ARTÍCULO 2.- PROPÓSITO .....	1
ARTICULO 3.- APLICABILIDAD .....	2
ARTÍCULO 4.- DECLARACIÓN DE NECESIDAD Y OBJETIVO....	2
ARTÍCULO 5.- DEFINICIONES .....	3
ARTÍCULO 6.- REQUISITOS DE LA SOLICITUD DE AUTORIZACIÓN PARA EMITIR CONTRATOS DE SERVICIOS .....	5
ARTICULO 7.- PRESENTACIÓN DE FORMULARIOS .....	7
ARTÍCULO 8.- DIVULGACIONES Y CLÁUSULAS REQUERIDAS EN LOS CONTRATOS DE SERVICIOS .....	9
ARTÍCULO 9.- GARANTÍA DE CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES EN CONTRATOS DE SERVICIO .....	11
ARTÍCULO 10.- CRITERIOS PARA EL MANEJO DE LOS FONDOS DE LA RESERVA MANTENIDOS BAJO FIDEICOMISO.....	12
ARTÍCULO 11.- LIBROS, REGISTROS Y EXÁMENES .....	13
ARTICULO 12.- DISCONTINUACIÓN DE OPERACIONES .....	15
ARTÍCULO 13.- SEPARABILIDAD .....	15
ARTÍCULO 14.- VIGENCIA .....	16
ANEJO A.- DIVULGACIONES RELACIONADAS A LA TRAMITACIÓN DE CONTRATOS DE SERVICIOS .....	17

Estado Libre Asociado de Puerto Rico  
**OFICINA DEL COMISIONADO DE SEGUROS DE PUERTO RICO**  
Guaynabo, Puerto Rico

**REGLA NÚM. 101 DEL REGLAMENTO DEL CÓDIGO DE SEGUROS  
DE PUERTO RICO**

**“NORMAS APLICABLES A LOS CONTRATOS DE SERVICIOS”**

**ARTÍCULO 1. - BASE LEGAL**

La Oficina del Comisionado de Seguros de Puerto Rico (OCS) adopta la Regla Núm. 101 del Reglamento del Código de Seguros de Puerto Rico, titulada como, “Normas Aplicables a los Contratos de Servicios”, de conformidad con los poderes y facultades conferidos en las disposiciones de los Artículos 2.030 y el Subcapítulo II del Capítulo 21 del Código de Seguros de Puerto Rico, Ley Núm. 77 de 19 de junio de 1957, según enmendada, así como en la Ley Núm. 170 de 12 de agosto de 1988, según enmendada, conocida como Ley de Procedimiento Administrativo Uniforme.

**ARTÍCULO 2. - PROPÓSITO**

Se adopta esta Regla con el propósito de establecer las guías que la Oficina del Comisionado de Seguros (OCS) utilizará para la aprobación de los formularios de contratos de servicios que se tramiten en Puerto Rico, y establecer los requisitos necesarios para evaluar la solicitud para emitir contratos de servicios, la discontinuidad de las operaciones, la situación financiera de proveedores de contratos de servicios y el manejo de los fondos mantenidos en fideicomiso para garantizar las obligaciones asumidas en los contratos de servicios, conforme al Artículo 21.260 del Código de Seguros de Puerto Rico. Esta Regla tiene como fin

proteger los intereses de los tenedores de contratos y el público en general, mediante normas que propendan a una adecuada fiscalización del negocio de contratos de servicios, para garantizar el fiel cumplimiento de las obligaciones en dichos contratos y los derechos de los consumidores.

### **ARTÍCULO 3.- APLICABILIDAD**

Las disposiciones de esta Regla serán aplicables a toda persona o entidad que se proponga o que en efecto emita, ofrezca o venda contratos de servicios a residentes de Puerto Rico de conformidad con las disposiciones del Subcapítulo II del Capítulo 21 del Código de Seguros sobre Contratos de Servicios.

### **ARTÍCULO 4. - DECLARACIÓN DE NECESIDAD Y OBJETIVO**

Por virtud de las disposiciones contenidas en el Subcapítulo II del Capítulo 21 del Código de Seguros de Puerto Rico, se ha facultado al Comisionado de Seguros ejercer su función reguladora y fiscalizadora sobre el negocio de contratos de servicios y en protección de los tenedores de contratos de servicios, concediéndole a este amplios poderes y facultades para ello, de conformidad con las disposiciones del Capítulo 2 del Código de Seguros de Puerto Rico. Se ha delegado al Comisionado de Seguros la facultad de tomar todas aquellas acciones que sean necesarias o apropiadas para hacer cumplir las disposiciones del Subcapítulo II del Capítulo 21 del Código de Seguros de Puerto Rico y promulgar los reglamentos que fueran necesarios para proteger a los tenedores de contratos de servicios.

Ante la falta de legislación clara sobre las normas aplicables a los contratos de servicios, se aprobó el Subcapítulo II del Capítulo 21 del Código de Seguros de Puerto Rico para disponer la base legal para regular específicamente los contratos de servicios, garantizando los derechos de los consumidores. Ello así, con el fin de proveer al consumidor de contratos de servicios la confianza de que recibirá un servicio que esté acorde con el precio pagado, el Comisionado emitió la Carta Normativa Núm. N-AM-9-66-2005, mediante la que estableció el procedimiento para que los proveedores de servicios certificaran que las tarifas

cobradas por los contratos de servicios eran adecuadas y no excesivas. No obstante, debido a que los proveedores proveían dicha información de maneras distintas, el Comisionado emitió la Carta Normativa Núm. CN-2016-195-AP, con el fin de aclarar y uniformar la forma en que se debía certificar la razonabilidad de las tarifas. Sin embargo, hasta el presente no se ha promulgado un reglamento que establezca con claridad las normas uniformes aplicables a otros aspectos de los contratos de servicios, con el fin de que la OCS pueda ejercer efectivamente su facultad de fiscalización, protegiendo adecuadamente los derechos de los tenedores de contratos de servicios.

Por consiguiente, esta Regla tiene como objetivo fundamental establecer las normas para regular los contratos de servicios, a los fines de disponer estándares de regulación adecuados y uniformes para la protección de los consumidores. Ello así, esta Regla establece los requisitos de la solicitud de autorización para emitir contratos de servicios en Puerto Rico, los normas de presentación y divulgación de los contratos de servicios, los criterios de cumplimiento con los mecanismos de garantía para el fiel cumplimiento de las obligaciones hacia los tenedores de contratos de servicios, las obligaciones de los proveedores de contratos de servicios y los requisitos de la notificación de discontinuación de operaciones.

Las disposiciones de esta Regla son necesarias para el ejercicio cabal de las funciones fiscalizadoras de la OCS y para garantizar la protección de los derechos de los consumidores y tenedores de contratos de servicios.

#### **ARTÍCULO 5. - DEFINICIONES**

- A. "Costo de Adquisición": significa la porción de los honorarios correspondientes al pago de comisiones y/o cargos fijos que se paga por emitir el contrato en el punto de venta.
- B. "Costo de Servicios": significa los gastos incurridos por un proveedor de contratos de servicios para cumplir sus obligaciones en el contrato de servicios.

- C. "Garantía Extendida": significa un tipo de contrato de servicios que es negociado separadamente de la venta del producto y que, una vez terminada la garantía del fabricante, obliga a una persona a indemnizar por piezas defectuosas, fallas mecánicas o eléctricas, costos por labor de servicios u otra cubierta que se haya ofrecido durante el periodo de efectividad de la garantía del fabricante.
- D. "Honorarios No Devengados": significa en contratos anuales o multianuales, la porción de los honorarios que, luego del prorrateo de los honorarios totales entre el total de meses en que el contrato estará en vigor, corresponda a los meses para cuales el proveedor no ha prestado aún el servicio, excluyendo el mes en curso. Para propósitos de esta definición, si el contrato no provee cubierta durante la garantía del fabricante, no formarán parte de la base de prorrateo los meses transcurridos desde la emisión del contrato hasta la fecha en que termina la garantía del fabricante, i.e., fecha en que la cubierta se activa. Se dispone que en tal situación se entenderá que el contrato entra en vigor en la fecha en que se activa la cubierta.
- E. "Razón de Pérdidas": significa la relación entre los costos de servicios para un año en particular dividido entre los honorarios devengados para dicho periodo, según la información que surja del informe financiero al cierre del periodo.
- F. "Reserva" – significa la reserva de pérdidas establecida y mantenida para garantizar el fiel cumplimiento de las obligaciones establecidas bajo un contrato de servicios, de conformidad con el Artículo 21.260(3)(b) del Código de Seguros de Puerto Rico.
- G. "Literatura" – significa el resumen o panfleto con todos los términos y condiciones del contrato de servicios que el proveedor entrega al consumidor al momento de la emisión o venta del contrato.

Los otros términos empleados en esta Regla tendrán el mismo significado y alcance que el provisto en el Subcapítulo II del Capítulo 21 del Código de Seguros de Puerto Rico.

**ARTÍCULO 6. REQUISITOS DE LA SOLICITUD DE AUTORIZACIÓN PARA EMITIR CONTRATOS DE SERVICIOS**

A. Toda persona jurídica que desee emitir, vender u ofrecer contratos de servicios en Puerto Rico habrá de completar y presentar ante el Comisionado la "Solicitud de autorización para emitir contratos de servicios" promulgada por el Comisionado, acompañada por los siguientes documentos, los cuales formarán parte de dicha solicitud, y derechos:

- (a) Copia del certificado de incorporación o carta constitutiva de la entidad o persona jurídica que desea quedar autorizada;
- (b) Certificación del Secretario de Estado de Puerto Rico donde conste que la entidad o persona jurídica está registrada y autorizada conforme a las leyes del Estado Libre Asociado de Puerto Rico para hacer negocios en Puerto Rico;
- (c) Copia certificada del reglamento interno debidamente autenticada por su presidente o secretario;
- (d) Sello y logo de la entidad o persona jurídica que habrá de utilizarse en las comunicaciones;
- (e) Copia de los estados financieros auditados al 31 de diciembre del año inmediatamente anterior a la presentación de la solicitud, o en su defecto, información financiera certificada a satisfacción de la OCS;
- (f) Copia de los formularios de contratos de servicios, formularios de solicitud, o cualquier otro aditamento o literatura que se proponga utilizar en Puerto Rico, así como los honorarios totales (detallando los derechos, cargos y remuneración que cobre el vendedor del contrato) y la certificación actuarial de que dichos honorarios totales que pagará el consumidor para adquirir el contrato de servicio, son adecuados y no excesivos;

- (g) Pago de derechos por la cantidad de \$350.00 por concepto de la presentación de la "Solicitud de autorización para emitir contratos de servicios", mediante cheque certificado o giro postal o bancario pagadero al Secretario de Hacienda de Puerto Rico;
- (h) Pago de derechos por la cantidad de \$500.00 por concepto de registro anual ante la OCS, mediante cheque certificado o giro postal o bancario, pagadero al Secretario de Hacienda de Puerto Rico, y en los subsiguientes años, dicho pago de derechos será efectuado en o antes de 30 de junio de cada año;
- (i) En caso de una entidad o persona jurídica no residente en Puerto Rico, la "Solicitud de autorización para emitir contratos de servicios" deberá cumplir además, con lo siguiente:
- (1) Designar a un agente autorizado a recibir citaciones o emplazamientos a nombre de la entidad solicitante, quien será residente de Puerto Rico. El agente autorizado en Puerto Rico debe estar registrado como tal en el Departamento de Estado; e
  - (2) Informar al Comisionado, al momento de presentar la solicitud de autorización, si emite contratos de servicios en otras jurisdicciones de los Estados Unidos, o alguna entidad afiliada o relacionada a este emite dichos contratos en otras jurisdicciones de los Estados Unidos. Además, habrá de certificar que los contratos de servicios emitidos en otras jurisdicciones de los Estados Unidos ofrecen sustancialmente los mismos beneficios ofrecidos en Puerto Rico para los mismos riesgos cubiertos en los contratos emitidos, de conformidad con las disposiciones del Subcapítulo II del Capítulo 21 del Código de Seguros de Puerto Rico. Disponiéndose que esta certificación no implica que en Puerto Rico habrán de aprobarse cubiertas que no cualifiquen para proveerse bajo contratos de servicio por el hecho de que se ofrezcan en otras jurisdicciones. Cualquier cambio en la información requerida en este



inciso deberá ser informado al Comisionado dentro del término de veinte (20) días de ocurrido el mismo.

B. Cuando el proveedor interese utilizar el método de póliza de reembolso para garantizar el fiel cumplimiento de las obligaciones hacia los tenedores de contratos, de conformidad con el Artículo 21.260(3)(a) del Código de Seguros, deberá presentar a la OCS una certificación del asegurador que se propone emitir dicha póliza declarando que le emitirá la póliza al proveedor y cuál es la tarifa que cargará por el negocio en Puerto Rico.

#### **ARTÍCULO 7. - PRESENTACIÓN DE FORMULARIOS**

- (a) Ningún proveedor expedirá, entregará o usará un contrato de servicio, formulario o solicitud de formulario, u otro aditamento o literatura que se proponga utilizar en Puerto Rico, sin antes haber sido presentado ante el Comisionado y haber sido aprobado por este.
- (b) Todo proveedor, al momento de presentar un formulario de contrato de servicios para la evaluación y aprobación por el Comisionado, incluirá una declaración de honorarios que detallará todos los derechos, cargos, remuneración y cualquier otra partida utilizados en el cómputo para determinar los honorarios a pagarse por el consumidor para la adquisición del contrato de servicio. La declaración de honorarios certificará además, que los honorarios a ser cargados bajo el contrato son adecuados y no excesivos.
- (c) Si el contrato es de garantía extendida y se adquiere y paga coetáneo con la compra del producto que contiene una garantía del fabricante en vigor, la declaración de honorarios certificará que los honorarios representan el valor presente, tomando en consideración el periodo de garantía del fabricante o el periodo no consumido de la garantía del fabricante. La certificación requerida en el inciso (b) anterior, que acompañará la declaración de honorarios, tendrá que ser firmada por un actuario cualificado.

- (d) Mientras el contrato de servicio esté en vigor, el proveedor tendrá que presentar ante el Comisionado para su revisión, cada dos (2) años, el desglose de los honorarios que cargará y estarán vigentes en el periodo bienal, junto con la declaración de honorarios requerida en el inciso (c) anterior y la certificación actuarial de que los honorarios a ser cargados bajo el contrato son adecuados y no excesivos. Todo esto será presentado ante el Comisionado, mediante el sistema electrónico SERFF, en o antes de 30 de junio de dicho periodo.
- (e) Los contratos de servicios que provean garantía extendida, se cobren desde que el consumidor compra el producto, y provean otros servicios incidentales o cubierta adicional a la garantía del fabricante durante el periodo de la garantía del fabricante, deberán contener una cláusula de cancelación que especifique que, en la eventualidad de una cancelación antes del vencimiento de la garantía del fabricante, a opción del proveedor este podrá retener la cantidad que resulte menor entre \$65 y la cantidad que resulte de multiplicar los honorarios prorrateados por el número de meses de la garantía.
- (f) La cláusula de cancelación deberá disponer que en caso de cancelación se tendrá derecho a reclamar del proveedor la devolución de honorarios no devengados. Cuando los honorarios de los contratos de servicios se incluyan en el contrato de financiamiento del producto, la cláusula de cancelación deberá establecer que en caso de cancelación, el cheque de devolución de los honorarios no devengados se emitirá a nombre del tenedor del contrato y el financiador.

Nada de lo dispuesto en este Artículo implicará que el proveedor de servicios queda exento de cumplir con cualquier otra disposición aplicable bajo el Subcapítulo II del Capítulo 21 del Código de Seguros.

## ARTÍCULO 8.- DIVULGACIONES Y CLÁUSULAS REQUERIDAS EN LOS CONTRATOS DE SERVICIOS

- A. Todo proveedor o vendedor de contratos de servicio deberá exhibir en un lugar visible a la clientela, las divulgaciones establecidas en el Anejo A de esta Regla, siempre y cuando el honorario anual de cualquiera de los contratos que provea sea igual o mayor a \$100.00.
- B. Todo contrato de servicio emitido, vendido u ofrecido para la venta en Puerto Rico deberá estar redactado en un lenguaje claro e inteligible. El contrato será impreso en su totalidad, se le proveerá copia del mismo al tenedor del contrato dentro del término de cuarenta y cinco (45) días desde la fecha de adquisición y contendrá lo siguiente:
- (1) El nombre y la dirección física y postal del sitio de negocios del proveedor, de manera claramente distinguible;
  - (2) La persona o entidad que ofrecerá los servicios cubiertos en el contrato;
  - (3) El honorario (precio total del contrato) y los términos bajo los cuales se vende el contrato;
  - (4) Un detalle de los productos y servicios que se habrán de proveer así como cualesquiera limitaciones, excepciones o exclusiones aplicables;
  - (5) Establecer en forma conspicua y destacada si aplica algún deducible, y de aplicar, deberá indicar la cuantía del mismo;
  - (6) Si se tratare de un contrato de servicio sobre vehículos de motor, revelar las condiciones bajo las cuales se permitirá el uso de reemplazos de piezas no originales del fabricante;
  - (7) En aquellos casos en que se requiera aprobación previa para poder obtener los servicios, el contrato de servicio dispondrá en forma clara y sencilla el procedimiento para obtener dicha aprobación y para presentar una reclamación, incluyendo un número de teléfono libre de cargos para servicio de reclamaciones;

- (8) Los términos, restricciones o condiciones aplicables a la transferencia a o subcontratación de terceros para la ejecución de las prestaciones de servicios a las que se obligó el proveedor en el contrato. Disponiéndose que no se permitirá cargo alguno por la transferencia del contrato ni la subcontratación de terceros;
- (9) Los términos, restricciones o condiciones sobre la terminación o cancelación del contrato, bien sea por el tenedor del contrato o por el proveedor. En este último caso, el proveedor deberá enviar por correo un aviso escrito al tenedor de contrato con no menos de quince (15) días de antelación a la fecha de la cancelación del contrato de servicio. Dicho aviso deberá establecer la fecha de vigencia de la cancelación y la razón para la misma;
- (10) Una cláusula sobre la cancelación inmediata del contrato de servicios en casos de representaciones falsas o fraudulentas, que sean materiales para la emisión del contrato, o que hubiesen causado que el proveedor de buena fe no hubiera expedido el contrato de servicio de habersele puesto en conocimiento de los hechos verdaderos;
- (11) Una cláusula que le permita al tenedor de contrato rescindir el contrato de servicio dentro de un periodo no menor de diez (10) días desde la entrega del contrato de servicio al tenedor de contrato o, si el contrato de servicio fuere enviado por correo, dentro de un periodo no menor de veinte (20) días desde la fecha de dicho envío, o dentro del periodo más extenso contractualmente establecido. Esta cláusula especificará que siempre que el tenedor de contrato ejerza tal derecho, y no hubiere presentado alguna reclamación bajo el contrato de servicio, el proveedor le reembolsará o acreditará al tenedor de contrato el honorario completo correspondiente al contrato de servicio. Del proveedor no hacer efectivo el reembolso o crédito del honorario dentro de los treinta (30) días siguientes a la fecha en que el tenedor

devuelva el contrato de servicio al proveedor, el proveedor vendrá obligado a pagar además una penalidad de un diez por ciento (10%) mensual sobre el referido honorario, que se adicionará al reembolso o crédito del honorario;

(12) Las obligaciones o deberes atribuibles al tenedor del contrato de servicios, tales como, cualquier obligación consistente en la protección del bien contra daños y dar mantenimiento y servicio al mismo; y

(13) Una expresión clara y precisa sobre si se excluye de la cubierta los daños consecuentes o condiciones preexistentes y cuáles son dichos daños y condiciones.

#### **ARTÍCULO 9.- GARANTÍA DE CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES EN CONTRATOS DE SERVICIO**

(a) A fin de garantizar el fiel cumplimiento de las obligaciones hacia los tenedores de pólizas de contratos de servicios, todo Proveedor para poder tramitar negocios de contratos de servicios en Puerto Rico cumplirá con los mecanismos de garantía, de conformidad con los requisitos establecidos en el Artículo 21.260 del Código.

(b) Todo proveedor de contrato que utilice el método de póliza de reembolso para garantizar el fiel cumplimiento de las obligaciones hacia los tenedores de contratos, deberá presentar anualmente ante el Comisionado un certificado de cubierta a ser presentado conjuntamente con la presentación de su estado financiero auditado, o los estados o información financiera certificada. Cuando la póliza de reembolso se emite para cubrir los negocios del proveedor en Puerto Rico y en otras jurisdicciones, la certificación de cubierta deberá declarar el detalle de las tarifas cargadas por el negocio en Puerto Rico.

(c) Todo Proveedor que para garantizar el fiel cumplimiento de las obligaciones hacia los tenedores de contratos utilice el método de reserva mantenida en un fideicomiso, de conformidad con el Artículo 21.260 del

Código de Seguro, deberá presentar anualmente, ante el Comisionado un informe de la situación económica del fideicomiso, conjuntamente con su estado financiero auditado, o los estados o información financiera certificada. El informe de situación económica del fideicomiso deberá incluir una relación trimestral de los depósitos y retiros y deberá estar certificado por el fiduciario a cargo de la administración del fideicomiso.

(d) A tenor con las disposiciones del Artículo 21.260 del Código de Seguro, se considerará que la reserva mantenida bajo un fideicomiso no es adecuada, si la misma es menor que la mayor de las siguientes cantidades:

(1) El producto de la razón de pérdidas que surja de los estados financieros presentados de conformidad al Artículo 10 de esta Regla, multiplicada por la suma de los depósitos realizados en el año anterior, según la información que surja del informe anual de situación económica del fideicomiso presentado de conformidad con el inciso c de este Artículo; o

(2) La cantidad de los retiros no compensados realizados de conformidad con el Artículo 10 de esta Regla.

#### **ARTÍCULO 10.- CRITERIOS PARA EL MANEJO DE LOS FONDOS DE LA RESERVA MANTENIDA BAJO FIDEICOMISO**

(a) Un proveedor podrá utilizar el método de reserva depositada y mantenida bajo un fideicomiso, según el Artículo 21.260 del Código de Seguros, para garantizar el fiel cumplimiento de las obligaciones hacia los tenedores de contratos. Dicha reserva se depositará en un fideicomiso constituido conforme a las leyes de Puerto Rico y previamente aprobado por el Comisionado.

(b) Los depósitos en la reserva mantenida bajo el fideicomiso se realizarán en plazos vencedores a cuarenta y cinco (45) días después del cierre de cada trimestre en que el proveedor emita contratos de servicios en Puerto Rico.

(c) Además de los depósitos realizados bajo el inciso (b) de este Artículo, el proveedor podrá hacer depósitos de carácter voluntario, o depósitos para

compensar los retiros realizados de conformidad a los incisos (d) y (e) de este Artículo.

- (d) Los retiros de fondos del fideicomiso se realizarán mensualmente, en o antes del 15 de cada mes. El retiro máximo a realizarse bajo este inciso será una tercera parte del depósito trimestral más reciente efectuado bajo el inciso (b) de este Artículo. El proveedor podrá optar por no hacer retiros del fideicomiso en cualquier mes.
- (e) Además del retiro mensual de fondos de la reserva permitidos bajo el inciso (d) de este Artículo, y con el propósito de cumplir con sus obligaciones bajo los contratos emitidos, un proveedor podrá retirar hasta el 100% de los fondos depositados en la reserva del fideicomiso, correspondiente al mes corriente. El proveedor no podrá hacer uso del retiro de fondos dispuesto en este inciso en dos (2) meses consecutivos.
- (f) El ingreso devengado por concepto de la inversión de los activos del fideicomiso se acreditará a sus fondos, la cual estará sujeta a las normas aplicables a las inversiones de los aseguradores del país bajo el Código de Seguros.
- (g) Los balances del fideicomiso, al cierre del año natural anterior, se presentaran en el informe financiero anual como sobrante asignado, de así permitirlo la situación financiera del proveedor.
- (h) Todo fideicomiso para garantizar las obligaciones de contratos de servicios o transacciones de fondos de la reserva constituidos después de la fecha de vigencia de esta Regla estará sujeto al cumplimiento de los requisitos aquí dispuestos.

#### **ARTÍCULO 11.- LIBROS, REGISTROS Y EXÁMENES**

- A. Todo proveedor deberá mantener cuentas, libros y registros exactos sobre las transacciones de contratos de servicios reglamentadas bajo el Código de Seguros, por un periodo no menor de tres (3) años luego de la expiración del

término de cada cubierta, según los requisitos dispuestos en el Artículo 21.300 del referido Código.

B. Las cuentas, libros y registros de un proveedor deberán incluir por lo menos lo siguiente:

- (1) Copias de cada tipo de contrato de servicios emitido;
- (2) El nombre y la dirección de cada tenedor de contrato en la medida en que esta información haya sido provista por el tenedor de contrato;
- (3) Una lista de los lugares en los cuales el proveedor promociona, vende y ofrece para la venta, contratos de servicio;
- (4) Los archivos de reclamaciones deberán contener al menos la fecha, cantidad y descripción de cada recibo, reclamaciones y gastos incurridos con relación a los contratos de servicio; e
- (5) Incluir, por tipo de contrato, al menos la duración del contrato y la porción no devengada, prorrateada, de los honorarios recibidos.

C. Los proveedores podrán mantener sus registros requeridos bajo este Artículo en forma electrónica. En tal caso, los registros deberán estar prontamente accesibles al Comisionado desde un terminal u equipo lector y deberán tener la capacidad de ser impresos en forma legible.

D. Para comprobar el cumplimiento con sus obligaciones y facilitar a la OCS la supervisión de la discontinuación de sus negocios, el Comisionado podrá examinar las operaciones, transacciones, cuentas y el registro de todo proveedor autorizado.

E. Todo proveedor deberá presentar estados financieros auditados, o en su defecto, estados o información financiera certificada a satisfacción de la OCS, en o antes del 1 de junio de cada año con respecto al año de operaciones terminado al 31 de diciembre del año anterior, que reflejen separadamente los resultados de su operación como proveedor, en caso de que se dedique a otros negocios, incluyendo: honorarios, primas pagadas por pólizas de



reembolso, honorarios no devengados, situación económica de la reserva, costos de servicios, costos de adquisición y reclamaciones.

#### **ARTÍCULO 12.- DISCONTINUACIÓN DE OPERACIONES**

Un proveedor que decida discontinuar sus operaciones en Puerto Rico deberá notificarlo al Comisionado con no menos de noventa (90) días de anticipación al último día de operaciones. La notificación de discontinuación incluirá:

- (a) La fecha de discontinuación planificada y razones para ello;
- (b) Listado de los contratos en vigor, de acuerdo con el Artículo 11 de esta Regla;
- (c) Un estado financiero interino a la fecha del último trimestre terminado antes de la fecha de discontinuación;
- (d) Forma en que extinguirá sus obligaciones para con los tenedores de contratos de servicios, bien sea por traspaso de negocio a otro proveedor de contratos de servicios con autorización vigente o por liquidación ordenada ('Run-off') de las obligaciones;
- (e) El periodo o fecha de terminación de la póliza de reembolso en vigor, si aplicare;
- (f) Un estado de situación económica interino del fideicomiso, si le aplicare;
- (g) Nombre y dirección del representante del proveedor, el cual deberá ser residente en Puerto Rico, que se hará cargo de las operaciones hasta que se extingan sus obligaciones por completo; y
- (h) Borrador del aviso al público a ser publicado en un periódico de circulación general diaria, notificando la discontinuación de operaciones. El aviso será publicado con no menos de sesenta (60) días de antelación a la fecha de discontinuación.


#### **ARTÍCULO 13.- SEPARABILIDAD**

Si alguna palabra, oración, párrafo, apartado, artículo o parte de esta Regla fuera declarado nulo o inválido por un tribunal de jurisdicción, la orden emitida por

este no afectará, ni invalidará, las disposiciones restantes de esta Regla y su efecto estará limitado a esa palabra, oración, párrafo, apartado, artículo o parte que haya sido así declarada nulo o inválido.

#### **ARTÍCULO 14. - VIGENCIA**

Las disposiciones de esta Regla entrarán en vigor treinta (30) días después de su presentación en el Departamento de Estado de Puerto Rico, de acuerdo con las disposiciones de la Ley Núm. 170, supra

  
\_\_\_\_\_  
**ÁNGELA WEYNE ROIG**  
**COMISIONADA DE SEGUROS**

Fecha de aprobación: 21 de diciembre de 2016

Fecha de Radicación  
en el Departamento de Estado:

Fecha de Radicación  
en la Biblioteca Legislativa:

## ANEJO A

### DIVULGACIONES RELACIONADAS A LA TRAMITACIÓN DE CONTRATOS DE SERVICIOS

Todo consumidor de contrato de servicios tiene, entre otros, los siguientes derechos:

1. Derecho a elegir el proveedor de contratos de servicio de su preferencia.
2. Derecho a que no se condicione el otorgamiento de un préstamo o la venta de cualquier bien a la adquisición de un contrato de servicio.
3. Derecho a obtener un recibo por la adquisición del contrato de servicio.
4. Derecho a que se le provea una copia del contrato de servicio dentro de 45 días desde la fecha de la adquisición.
5. Derecho a que el contrato de servicio exprese el precio total del mismo.
6. Derecho a que el contrato sea en el idioma que el consumidor escoja entre inglés o español.
7. Derecho a cancelar el contrato de servicio dentro de un periodo de diez (10) días desde su entrega al consumidor, o dentro de un periodo de veinte (20) días desde la fecha de su envío por correo al consumidor, o dentro de un periodo más extenso si así lo permitiese el contrato. En estos casos se le devolverá al consumidor la totalidad de los honorarios si no hubiere presentado alguna reclamación. Del proveedor no hacer el reembolso o crédito del honorario dentro de los treinta (30) días siguientes de la cancelación, el proveedor vendrá obligado a pagar además una penalidad de un diez por ciento (10%) mensual sobre el referido honorario, el cual se adicionará al reembolso o crédito del honorario.
8. Derecho al reembolso de los honorarios no devengados en la eventualidad de la cancelación o terminación del contrato de servicio antes de la fecha de su vencimiento.
9. En aquellos casos en los que el contrato de servicio está asegurado bajo una póliza de seguro de reembolso, derecho a reclamar contra la póliza de seguro de reembolso en caso de que el proveedor incurra en incumplimiento de sus obligaciones bajo el contrato de servicio (independientemente de que el proveedor haya pagado o no al asegurador la prima del seguro de reembolso correspondiente).
10. Derecho a presentar una solicitud de investigación ante nuestra Oficina, a través de nuestra página cibernética o por correo electrónico a [investigaciones@ocs.gobierno.pr](mailto:investigaciones@ocs.gobierno.pr), si entiende que sus derechos se han violentado.