

10 de diciembre de 2024

CARTA NORMATIVA NÚM: CN-2024-364-D

A TODOS LOS ASEGURADORES Y TODOS LOS PROVEEDORES DE CONTRATOS AUTORIZADOS A EMITIR CONTRATOS DE SERVICIOS EN PUERTO RICO

REQUISITOS PARA PROVEEDORES DE CONTRATOS DE SERVICIOS

Estimados señores y señoras:

Por medio de la Ley Núm. 151-2018, se enmendaron los Artículos 21.250, 21.260 y 21.280 del Código de Seguros de Puerto Rico con el propósito de atemperar los contratos de servicios al estado de derecho en el resto de los Estados Unidos y al *Service Contract Model Act* adoptado por la Asociación Nacional de Comisionados de Seguros. A consecuencia de los cambios ocurridos desde entonces a la ley, resulta necesario actualizar las directrices impartidas por la Oficina del Comisionado de Seguros, en adelante la “OCS”, con respecto a los contratos de servicios que emiten los proveedores de contratos de servicios en Puerto Rico. En atención a ello, se informa que mediante esta Carta Normativa se derogan las Cartas Normativas Núm. N-AM-9-66-2005 del 18 de octubre de 2005, Núm. 2011-124-AP del 23 de marzo de 2011 y Núm. CN-2016-195-AP del 27 de enero de 2016 y, de conformidad con lo dispuesto en los Artículos 2.030(11) y 21.340(1) y (2) del Código de Seguros de Puerto Rico, 26 L.P.R.A. secs. 203(2) y 2134(1) y (2), se establecen las directrices que regirán los contratos de servicios que someten los proveedores de contratos de servicios a esta Oficina.

1. Por virtud de la Ley 151-2018, se añadió un nuevo inciso 6 al Artículo 21.260 del Código de Seguros de Puerto Rico en el que se dispone lo siguiente:

“Artículo 21.260.–Requisitos para Tramitar Negocio de Contrato de Servicio

(1) ...

...

(6) Ningún proveedor expedirá, entregará o usará formulario alguno de contrato de servicio, o formulario de solicitud u otro aditamento, si antes no ha sido presentado para propósitos informativos al Comisionado y ninguna persona expedirá, ni entregará formulario alguno que no haya sido así presentado a este. La presentación de dichos formularios o anejos estará acompañada de una certificación de que dicho formulario o anejo está en cumplimiento con el estado de derecho vigente. Disponiéndose que, no obstante, cualquier otra disposición de este Código, el monto de los pagos a los que se refiere el inciso (2) del Artículo 21.250 a cambio de los cuales se realiza un contrato de servicio no estarán sujetos a la aprobación del Comisionado y podrán ser negociados al

momento en que se configure el contrato de servicio entre las partes. Nada en este inciso debe interpretarse como que reduce la jurisdicción del Comisionado sobre la violación de cualquier ley aplicable.”

En atención a lo dispuesto en dicho artículo de ley, los contratos de servicios se presentarán en esta Oficina para propósitos informativos y deberán estar acompañados de una certificación de que dicho formulario o anejo está en cumplimiento con el estado de derecho vigente. Además, de conformidad con dicha disposición de ley, los honorarios que se cargarán en dichos contratos no estarán sujetos a la aprobación de esta Oficina y podrán ser negociados al momento en que se configure el contrato de servicio entre las partes. Ello, sin embargo, no debe interpretarse como que se reduce la jurisdicción del Comisionado para señalar y corregir la violación de cualquier ley aplicable a los contratos de servicio. En atención a que el inciso (6) del Artículo 21.250 del Código de Seguros de Puerto Rico define “Honorario” como “el pago total que se hace a cambio de un contrato de servicio”, se apercibe que el proveedor no debe cargar al consumidor ningún tipo de cargo adicional a éste por la adquisición del contrato y que el precio del mismo debe constar en un sitio notable del contrato.

2. En la venta de los contratos de garantía extendida, el consumidor paga su costo desde el día en que compra el objeto del contrato¹, aun cuando en la mayoría de las ocasiones su cubierta se activa o comienza una vez expira la garantía del fabricante o manufacturero. Los contratos de servicio que específicamente provean el servicio de garantía extendida y se cobren desde que el consumidor compra el producto, deberán contener una cláusula de cancelación que contenga lo siguiente:

“El Contrato de Servicio puede ser cancelado en cualquier momento mediante la presentación de una solicitud de cancelación.

Si la cancelación ocurre dentro de los primeros sesenta (60) días posteriores a la compra del Contrato de Servicio, el consumidor podrá recibir un reembolso completo, siempre que no se haya realizado ningún servicio o reparación al vehículo u objeto motivo del contrato. En caso de que se haya prestado algún servicio o reparación al vehículo u objeto del contrato durante estos primeros sesenta (60) días, el consumidor aún puede cancelar el Contrato de Servicio y recibir un reembolso parcial, calculado de forma prorrateada en función del período en el que el Contrato de Servicio estuvo en vigor, descontando cualquier costo de reparación autorizado cubierto por el Proveedor. Si el consumidor proporciona una declaración del odómetro al momento de la cancelación, el reembolso prorrateado también puede calcularse en función del millaje.

Para cancelaciones que ocurran después del período de gracia de sesenta (60) días, y siempre que no se haya presentado ninguna reclamación, el consumidor podrá recibir un reembolso parcial calculado de manera prorrateada en función del tiempo transcurrido desde la fecha de compra del Contrato de Servicio hasta la fecha de cancelación. Este reembolso puede calcularse también en base al millaje si el propietario del vehículo

¹ Esta situación se hace más patente en los contratos de garantía extendida para automóviles.

proporciona una declaración del odómetro tanto al momento de la cancelación como en la fecha de compra. Las solicitudes de cancelación realizadas después del período de gracia de sesenta (60) días podrían estar sujetas a una tarifa administrativa que no excederá de cincuenta dólares (\$50), la cual será deducida del reembolso, junto con cualquier costo de reparación autorizado cubierto por el Proveedor.”

3. En caso de que el consumidor tenga derecho a un reembolso según la cláusula de cancelación del Contrato de Servicio, dicho reembolso será otorgado al comprador original del Contrato si la compra no fue financiada o transferida a un segundo propietario. En caso de que el Contrato de Servicio esté financiado, el monto del reembolso se pagará al prestamista y al propietario quien tendrá el derecho de requerir que su cuenta de financiamiento sea ajustada al acreditarse dicha cantidad al balance adeudado.

El pago del reembolso a un prestamista se considerará un pago al consumidor, en nombre de éste, y el consumidor renuncia a cualquier reclamación en contra del Proveedor respecto a cualquier reembolso bajo dicha disposición.

Sobre el particular se resalta que hay ocasiones en que se procesa una cancelación del contrato de servicio sin que necesariamente sea a consecuencia de la reposición o pérdida total de la propiedad bajo financiamiento

4. Todo proveedor de contrato de servicio que vaya a utilizar una póliza de reembolso para garantizar sus obligaciones bajo el contrato, deberá someter a la OCS junto con el producto una certificación del asegurador que le emitió la póliza de reembolso indicando en la misma que emitió la póliza a la tarifa que le fue aprobada por la OCS para el servicio que garantiza la póliza.

5. El inciso (7) del Artículo 21.280 del Código de Seguros de Puerto Rico dispone lo siguiente:

“Artículo 21.280. — Divulgaciones Requeridas – Contratos de Servicio.
(1.)...

...

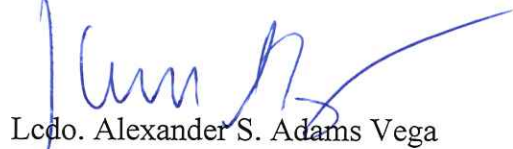
(7) Todo contrato de servicio declarará en forma destacada si existe un deducible y, si existe, cuál es la cuantía del mismo

Con el propósito de garantizar el cumplimiento de lo establecido en el Artículo 21.280(7) del Código de Seguros de Puerto Rico, todo proveedor de contrato de servicio, al momento de notificar el contrato a la OCS, deberá divulgar el deducible o los deducibles aplicables a cada contrato que someta para propósitos informativos. A tales efectos, se informa que, en la alternativa de que el contrato no tenga el deducible o todas las opciones de deducibles aplicables como parte del mismo, el proveedor de contratos de servicio deberá divulgar a la OCS en un documento a parte las opciones de deducibles que estará ofreciendo para el contrato que someta a la Oficina.

Todos los proveedores de contratos de servicios deberán proceder conforme con lo que aquí se establece en lo que a la cláusula de cancelación y de transferencia de contrato se refiere.

Se requiere el cumplimiento estricto con lo establecido en esta Carta Normativa.

Cordialmente,



Lcdo. Alexander S. Adams Vega
Comisionado de Seguros de Puerto Rico