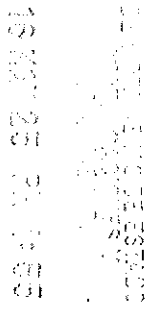
ESTADO LIBRE ASOCIADO DE PUERTO RICO

COMPAÑÍA DE TURISMO DE PUERTO RICO

Número: 8759
Fecha: 25 de mayo de 2016
***Aprobado*:** Hon. Víctor A. Suárez Meléndez
Secretario de Estado

Por: Rolando J. Torres Carrión
Subsecretario de Estado

REGLAMENTO APLICABLE A LOS AGENTES DE VIAJES Y MAYORISTAS DE VIAJES Y EXCURSIONES Y SUS PROCEDIMIENTOS APLICABLES



2016

ESTADO LIBRE ASOCIADO DE PUERTO RICO

COMPAÑÍA DE TURISMO DE PUERTO RICO

REGLAMENTO APLICABLE A LOS AGENTES DE VIAJES, MAYORISTAS DE VIAJES Y EXCURSIONES Y SUS PROCEDIMIENTOS APLICABLES

INDICE

		Página
PARTE I	INTRODUCCION	
Artículo	1- Título Abreviado.....	5
Artículo	2- Propósito y Alcance.....	5
Artículo	3- Jurisdicción y Competencia.....	6
Artículo	4- Base Legal.....	6
Artículo	5- Aplicabilidad.....	7
Artículo	6- Definiciones.....	7
PARTE II	DISPOSICIONES DEL REGLAMENTARIAS	
Artículo	7- Obligaciones y Deberes de los Agentes de Viajes.....	11
Artículo	8- Obligaciones y Deberes de los Contratistas Independientes.....	13
Artículo	9- Obligaciones y Deberes de los Mayoristas de Viajes y Excursiones.....	15
Artículo	10- Disposiciones Referente a Cancelaciones de Viajes.....	17
Artículo	11- Carta de Derechos del Viajero o Cliente.....	18
Artículo	12- Prácticas Prohibidas.....	19
Artículo	13- Informes y Registros.....	20
Artículo	14- Pólizas y Seguros y Fianza ("Travel Agency Bond").....	21
Artículo	15- Fianza ("Travel Agency Bond").....	21
Artículo	16- Sistemas de Contabilidad.....	23
PARTE III	PETICIONES	
Artículo	17- Franquicias, Autorizaciones, Permisos y Licencias.....	23
Artículo	18- Requisitos Generales.....	24
Artículo	19- Peticiones de Personas Naturales.....	26
Artículo	20- Peticiones de Corporaciones.....	26
Artículo	21- Peticiones de Sociedades.....	27
Artículo	22- Requisitos Referentes al Local.....	27
Artículo	23- Vigencia de los Documentos Requeridos.....	28
Artículo	24- Trámite para la Expedición de la Franquicia o Permiso.....	29
Artículo	25- Petición de Registro, Reconocimiento y Certificación.....	30
Artículo	26- Obligaciones Posteriores al Registro, Reconocimiento y Certificación.....	31

PARTE IV TRAMITES
Artículo 27- Disposiciones Generales Aplicables a Enmiendas y Modificaciones de Autorizaciones..... 32
Artículo 28- Traspasos o Relocalización..... 33
Artículo 29- Renovaciones..... 35
Artículo 30-Administración de Franquicia..... 35
PARTE V PROCEDIMIENTOS ADJUDICATIVOS
Artículo 31-Interventores y Opositores..... 36
Artículo 32-Notificación de Escritos..... 39
Artículo 33-Mecanismo de Descubrimiento de Prueba..... 40
Artículo 34-Citación de Testigos y Producción de Documentos..... 41
Artículo 35-Conocimiento Oficial..... 41
Artículo 36-Consolidación y Separación..... 42
Artículo 37-Mociones..... 42
Artículo 38-Citación a Vista..... 43
Artículo 39-Conferencia con Antelación a la Vista..... 44
Artículo 40-Comparecencia a las Vistas Administrativas..... 45
Artículo 41-Procedimiento en Vista o Audiencia..... 45
Artículo 42-Suspensión de Vistas..... 48
Artículo 43-Transacciones..... 49
Artículo 44-Rebeldía..... 49
Artículo 45-Desestimación y Archivo..... 50
Artículo 46-Sanciones..... 50
Artículo 47-Costas y Honorarios de Abogados..... 52
PARTE VI PROCEDIMIENTOS ADVERSATIVOS INICIADOS POR LA COMPAÑIA
Artículo 48-Principio del Proceso..... 53
Artículo 49-Orden Para Mostrar Causa o Denuncia Administrativa y Multa Propuesta..... 55
Artículo 50-Notificación de Multa Administrativa o Boleto..... 56
Artículo 51-Mostración de Causa y Solicitud de Vista..... 56
Artículo 52-Citación a Entrevista..... 58
Artículo 53-Cese y Desista..... 58
Artículo 54-Suspensión sumaria..... 59
Artículo 55-Sanciones por Infracción, Reincidencia y Contumacia..... 60
Artículo 56-Procedimiento de Auditorías y Preparación de Informes..... 61
PARTE VII QUEJAS Y QUERELLAS
Artículo 57-Disposiciones Generales..... 62
Artículo 58-Querellas..... 63
Artículo 59-Quejas..... 64
Artículo 60-Determinación de Daños..... 65
Artículo 61-Notificación y Contestación a la Querella..... 66
Artículo 62-Admisión por la Parte Querellada..... 67
Artículo 63-Resoluciones y Ordenes Sumarias..... 67
Artículo 64-Mediación..... 67
Artículo 65-Responsabilidades de Funcionarios en Casos de Mediación 68

Artículo 66-Responsabilidad de las Partes a Negociar y Participar..... 68
Artículo 67-Confidencialidad..... 69
Artículo 68-Terminación del Procedimiento de Mediación..... 70
Artículo 69-Presentación del Acuerdo ante la Compañía..... 70
Artículo 70-Trámite de la Querella Cuando no se Logra un Acuerdo Mediante Proceso de Mediación..... 70
PARTE VIII RESOLUCIONES Y PROCEDIMIENTOS ULTERIORES
Artículo 71-Resoluciones y Órdenes Finales..... 71
Artículo 72-Remedios..... 72
Artículo 73-Reconsideración..... 72
Artículo 74-Revisión Judicial..... 74
Artículo 75-Reapertura..... 75
Artículo 76-Errores de Forma..... 75
PARTE IX Disposiciones Finales
Artículo 77-Interpretación..... 76
Artículo 78-Acciones Penales..... 77
Artículo 79-Acciones Civiles..... 77
Artículo 80-Personas a Cargo de Implementar este Reglamento..... 77
Artículo 81-Facultades Generales Delegadas al Director de la Oficina de Servicios y Transportación Turística..... 77
Artículo 82-Facultades Generales Delegadas a los Oficiales Examinadores..... 78
Artículo 83-Aranceles..... 79
Artículo 84-Canon Periódico o Regalías..... 80
Artículo 85-Inhibición..... 80
Artículo 86-Exclusiones..... 81
Artículo 87-Flexibilidad Administrativa..... 81
Artículo 88-Cláusula de Separabilidad..... 81
Artículo 89-Vigencia..... 81
Artículo 90-Derogación..... 82

ESTADO LIBRE ASOCIADO DE PUERTO RICO
COMPAÑÍA DE TURISMO DE PUERTO RICO

REGLAMENTO APLICABLE A LOS
AGENTES DE VIAJES, MAYORISTAS DE VIAJES Y EXCURSIONES
Y SUS PROCEDIMIENTOS ADJUDICATIVOS

PARTE I INTRODUCCIÓN

Artículo1 - Título Abreviado

Este Reglamento se conocerá como el "Reglamento de los Agentes y Mayoristas de Viajes y Excursiones."

Artículo 2 - Propósito y Alcance

Este Reglamento tiene el propósito de enmendar el Reglamento Núm. 7006 de 12 de agosto de 2005, creado bajo la facultad conferida por la Ley Núm. 212 de 28 de agosto de 2003. El mismo gobierna el servicio, así como el establecimiento de requisitos para la concesión de franquicias, autorizaciones y licencias y los procedimientos investigativos y adjudicativos en relación a las personas o empresas que se dediquen al servicio de agencias de viajes, mayoristas de viajes y excursiones y contratistas independientes. Además persigue, entre otras cosas, la protección del interés público, estableciendo detalladamente la documentación que debe ser entregada a una persona que adquiera un producto de viaje. Por otro lado establece los deberes y obligaciones que deberán cumplir los contratistas independientes. Asimismo, dispone la obligación de presentar una fianza (Travel Agency Bond) ante la Compañía, con el propósito de responder por las pérdidas o daños ocasionados por el incumplimiento de contrato. Por último, este Reglamento tiene la intención de cumplir con el mandato contenido en la Ley Núm. 170 de 12 de agosto de 1988, conocida como la Ley de Procedimiento Administrativo Uniforme, según

enmendada, en su Sec. 2.19, de actualizar periódicamente los reglamentos con el fin de que sirvan con su propósito legislativo.

La Compañía de Turismo de Puerto Rico en el ejercicio de las facultades conferidas por la Ley Núm. 10 de 18 de junio de 1970, según enmendada, se reserva el derecho a enmendar en su totalidad o en parte este Reglamento y a exigir servicios o requisitos adicionales.

Artículo 3 - Jurisdicción y Competencia

La Compañía de Turismo de Puerto Rico tendrá y ejercerá jurisdicción original y exclusiva para reglamentar y fiscalizar todas las personas o entidades dedicadas a la venta de pasajes en Puerto Rico para el transporte aéreo, terrestre y/o acuático de personas para lugares dentro o fuera de Puerto Rico, y/o que realicen reservaciones de alojamiento, entretenimiento o transportación terrestre o confección y venta de viajes integrales o excursiones dentro o fuera de Puerto Rico, en cualquier lugar comprendido dentro de la demarcación territorial de Puerto Rico; y podrá ejercer los mismos poderes delegados en la ley sobre cualquier persona que afecte o pueda afectar las actividades sujetas a su jurisdicción o competencia. La Compañía no tendrá jurisdicción para atender cualquier queja, querella o reclamación que surja de una relación contractual entre agentes de viajes, mayoristas de viajes y/o contratista independiente.

Artículo 4 – Base Legal

En virtud de la facultad que confiere la Ley Orgánica de la Compañía de Turismo de Puerto Rico, la Ley Núm. 10 de 18 de junio de 1970, según enmendada por la Ley Núm. 212 de 28 de agosto de 2003, y de acuerdo con la Ley de Procedimiento Administrativo Uniforme, Ley Núm. 170 de 12 de agosto de 1988, según enmendada, y el Plan de Reorganización Núm. 4 de 1994, la Compañía de Turismo de Puerto Rico promulga este Reglamento referente a los agentes de viajes, mayoristas de viajes y excursiones y contratistas independientes, y sus procedimientos aplicables.

Artículo 5 - Aplicabilidad

Este Reglamento aplicará a todo procedimiento referente a la Ley Núm. 212 de 28 de agosto de 2003, que se ventile ante la Compañía de Turismo de Puerto Rico, como resultado de peticiones, querellas, reclamaciones y en todos aquellos procedimientos investigativos iniciados por la Oficina de Servicios y Transportación Turística contra cualquier persona sobre la cual ejerza jurisdicción y competencia a tenor con la legislación vigente y que conlleven la adjudicación de los derechos y obligaciones de las partes.

Cualquier asunto relativo a procedimientos administrativos que no esté provisto bajo este reglamento, será dirimido a tenor con la Ley de Procedimiento Administrativo Uniforme, Ley Núm. 170 de 12 de agosto de 1988, según enmendada y de conformidad con la jurisprudencia aplicable.

Artículo 6 - Definiciones

1. *Agencia de viajes* – Local con libre acceso al público autorizado por la Compañía, desde el cual el agente de viaje prestará sus servicios.
2. *Agente de viajes* - Incluye toda persona natural o jurídica dedicada, como compañía de servicio al consumidor, a la venta u ofrecimiento en venta de boletos para el transporte aéreo, terrestre o acuático de personas a lugares dentro o fuera de Puerto Rico, o que realice a modo de consultoría o a base de comisión, reservaciones de alojamiento, entretenimiento, transportación terrestre, excursiones o confección y venta de viajes integrales dentro o fuera de Puerto Rico a través de un mayorista de viajes y excursiones.
3. *Agrupación "bona fide"* – Toda entidad que no posee personalidad jurídica independiente de sus miembros, compuesta por un grupo de personas que ponen en común sus conocimientos y recursos para lograr un fin determinado, y que esté debidamente certificada por la Compañía de Turismo de Puerto Rico.
4. *Oficina de Servicios y Transportación Turística* - Oficina creada por la Compañía de Turismo de Puerto Rico para, entre otras funciones, implementar las disposiciones de la Ley Núm. 212 de 28 de agosto de 2003.

5. *ASUME* - Administración para el Sustento de Menores.

6. *Autorización* - Permiso expedido por la Compañía de Turismo de Puerto Rico a una persona, natural o jurídica, para ejercer funciones como agente de viajes, o mayorista de viaje y excursiones y el cual contiene, entre otras cosas, el número asignado a éste por la Compañía de Turismo de Puerto Rico.

7. *Boleto* – Aviso que imputa la infracción a la Ley y este Reglamento y propone una multa o contiene citación para entrevista investigativa con relación a una posible infracción.

8. *Certificado de Vigencia* - Documento expedido por la Compañía de Turismo de Puerto Rico a cada uno de los locales autorizados bajo una misma franquicia, desde los cuales se prestarán los servicios del concesionario. Dicho certificado se expedirá por el mismo término de duración de la franquicia e incluirá el número de la autorización y el número asignado al local, el cual se denominará como número de licencia.

9. "*Charter*"- Un vuelo alquilado (fletado) de itinerario no regular.

10. *Compañía* - Compañía de Turismo de Puerto Rico.

11. *Concesionario* – Persona o empresa a quién la Compañía le ha otorgado una franquicia de agente de viajes o mayorista de viajes y excursiones.

12. *Contratista independiente* – Persona adscrita a un agente de viajes autorizado por la Compañía de Turismo.

13. *CRIM* - Centro de Recaudaciones de Ingresos Municipales.

14. *Director Ejecutivo* - El Director Ejecutivo de la Compañía.

15. *Estado Libre Asociado de Puerto Rico* - Demarcación que establece la extensión territorial del Archipiélago de Puerto Rico.

16. *Franquicia* - Permiso expedido por la Compañía de Turismo a un agente de viajes o mayorista de viajes y excursiones, el cual contiene, entre otras cosas, el número asignado a éste por la Compañía.

17. *Interventor* - Aquella persona que no sea parte original en cualquier procedimiento adjudicativo, que la Compañía esté celebrando, y que haya demostrado su interés en el procedimiento y su facultad en derecho para

comparecer y abogar como parte en la controversia (legitimación activa o *standing*).

18. *Interventor limitado* - Aquella persona que no sea parte original en cualquier procedimiento adjudicativo que la Compañía esté celebrando y que haya demostrado su interés en el procedimiento y su facultad en derecho para comparecer y abogar como parte en la controversia (legitimación activa o *standing*), pero que no tendrá derecho a contrainterrogar ni a participar activamente de los procedimientos. Éste sólo podrá testificar y presentar evidencia pertinente en beneficio del interés público.

19. *Ley* - Ley Núm. 212 de 28 de agosto de 2003.

20. *Licencia*- Equivale al número asignado por la Compañía al local del concesionario en el Certificado de Vigencia.

21. *LPAU* - Ley de Procedimiento Administrativo Uniforme, Ley Núm. 170 de 12 de agosto de 1988, según enmendada.

22. *Mayorista de viajes y excursiones, conocido en adelante como "mayorista"* – Toda persona natural o jurídica dedicada a la preparación mediante contratación con transportistas y otros suplidores de servicios, de excursiones turísticas, colectivas, individuales o integrales que serán ofrecidas a la venta por medio de publicidad destinada al público en general y vendidos a través de los agentes de viajes a quienes se les paga una comisión, requiriéndoles al mayorista, para poder vender sus ofertas en Puerto Rico, el pago de un seguro de responsabilidad conocido como "errores y omisiones", entre otros requisitos establecidos en este Reglamento.

23. *Oficial de Transportación* – Funcionario designado para fiscalizar el cumplimiento de la Ley y este Reglamento.

24. *Oficial Examinador* – Abogado o funcionario a quien se le ha delegado la autoridad para presidir los procedimientos administrativos y adjudicativos.

25. *Opositor* - Persona con interés legítimo en los procedimientos que haya demostrado su interés en el procedimiento y su facultad en derecho para comparecer y abogar como parte en la controversia (legitimación activa o

standing), y que cumpla con los requisitos establecidos en este Reglamento para ser parte de éstos, con todos derechos y obligaciones que ello conlleva.

26. *Orden para Mostrar Causa* - Denuncia administrativa o acción promovida u originada por la Compañía por infracciones a las leyes o reglamentos que administra.

27. *Parte* - Toda persona que inicie una acción ante la Compañía, o a quien se dirige la misma, o que se le permita intervenir o participar en ésta, o que sea designado como tal en dicho procedimiento por la Compañía.

28. *Persona* - Persona natural, sociedad, asociación, compañía, corporación, cooperativa o cualquier otra entidad jurídica que esté sujeta a las disposiciones de la Ley y este Reglamento.

29. *Queja* – Reclamación no juramentada presentada por una persona particular, usuario o concesionario contra otra persona particular, usuario o concesionario, informando sobre alguna infracción de ley o reglamento, en la que no se reclama un remedio.

30. *Quejoso* - Persona natural o jurídica que informa la comisión de infracción a la Ley y sus reglamentos por una persona particular, usuario o concesionario.

31. *Querella* – Reclamación presentada por la Compañía, *motu proprio* o a instancia de una persona perjudicada, o una reclamación jurada presentada por una persona particular o usuario contra otra persona particular o concesionario, solicitando que se le reconozca un derecho o se le conceda un remedio.

32. *Querellado* - Persona natural o jurídica a quien la Compañía le imputa la comisión de violación o infracción a las leyes y reglamentos que administra, o en contra de quien una persona particular o usuario ha presentado una reclamación. Significará, además, aquella persona que está siendo objeto de investigación por parte de la Compañía.

33. *Querellante* – La compañía o persona natural o jurídica quien imputa la comisión de violación o infracción a las leyes y reglamentos, por una persona particular o concesionario, y solicita que se le reconozca un derecho o se le conceda un remedio.

34. *Reglamento* - Reglamento Aplicable a los Agentes de Viajes, Mayoristas de Viajes y Excursiones y sus Procedimientos Adjudicativos.

35. *Secretaría* - Secretaría del Oficina de Servicios y Transportación Turística.

36. *Subagencia* - Aquella agencia de viajes cuya localización física está separada de la oficina matriz, aunque ambas pertenezcan al mismo agente de viajes.

37. *Transportador* - ("*Carrier*") Se refiere aquellas empresas aéreas y navieras que operan en Puerto Rico.

38. *Viaje Colectivo* - Viaje organizado para un grupo de personas, el cual es vendido al público por un agente de viajes.

39. *Viaje Individual* - Viaje confeccionado para una persona o personas específicas.

40. *Viaje Integral* - ("*Package Tours*") - Viaje en excursión que ofrece, además de la transportación, otros arreglos tales como traslados, alojamiento, entretenimiento, visitas, comidas y otros. Puede ser individual o colectivo.

41. *Vista* – Procedimiento mediante el cual se le concede la oportunidad a toda persona interesada en cualquier proceso que se lleve a cabo ante el Oficina de Servicios y Transportación Turística para exponer sus alegaciones en forma oral o escrita, o para someter cualquier alegación o defensa.

PARTE II DISPOSICIONES REGLAMENTARIAS

Artículo 7 – Obligaciones y Deberes de los Agentes de Viajes

a. Toda persona autorizada por la Compañía para dedicarse al ofrecimiento en venta y reserva de boletos de viajes, estará sujeta a los preceptos del presente Reglamento.
b. Los agentes de viajes estarán autorizadas a desempeñar las siguientes funciones y actividades:
    1. El ofrecimiento en venta, la venta y la reserva de boletos de viaje para el transporte de pasajeros por la vía aérea, terrestre o acuática a lugares en y fuera de Puerto Rico, ya sea

separadamente o en combinación con los servicios que se especifican en los enumerados (2), (3), (4) y (5) del apartado (b) de este artículo.

2. La prestación de servicios adicionales, tales como reservaciones de alojamiento, transportación o entretenimiento, y otros arreglos relacionados con viajes individuales. En viajes colectivos estos servicios deberán prestarse a través de un mayorista de viajes y excursiones debidamente autorizado por la Compañía, a menos que éstos no ofrezcan o vendan dicho producto en Puerto Rico.
3. El suministro de información y la difusión de material de propaganda de sus actividades.
4. La venta de cheques de viajeros, guías de turismo y pólizas de seguros de accidentes, salud, cancelación de viaje o interrupción del mismo, que cubren los servicios relacionados a viajes, siempre que estén debidamente autorizadas por las agencias estatales pertinentes, u otros productos relacionados a viajes.
5. La prestación de cualquier otro servicio de interés turístico relacionado con las actividades enumeradas anteriormente.

c. Cuando el agente de viaje prepare un viaje individual o integral (*package*) deberá confeccionar y poner a la disposición del viajero el proyecto en forma escrita y detallada, incluyendo lo siguiente:

1. Itinerario.
2. Los pagos parciales y totales que habrá de realizar el cliente.
3. Los sitios a visitarse en cada lugar.
4. Las comidas incluidas.
5. Los hoteles o categorías de hoteles en los cuales se alojará el cliente.
6. Orientación general sobre la documentación requerida por las autoridades del país que va a visitar, o indicar dónde puede conseguir dicha información.
7. Política de cancelación.

8. Cualquier otra información pertinente.

d. El agente de viajes expedirá recibos cuando el cliente realice pagos parciales y totales.

e. En cualquier caso en que el agente de viajes no cumpla con la obligación de prestar el servicio concertado con el cliente, devolverá el valor del servicio no prestado.

f. Todo agente de viajes deberá incluir el número de autorización y licencia de la Compañía que le autoriza a operar en Puerto Rico en cualquier promoción de ofertas de viajes publicada en los medios de comunicación de la Isla, así como también el desglose de todos los componentes de las ofertas de viaje. En los anuncios pautados en radio, televisión o cualquier otro medio de comunicación de audio o audiovisual, el número de autorización deberá ser divulgado clara y adecuadamente en la parte final del anuncio.

g. Los agentes de viajes responderán ante sus clientes y estarán sujetos a lo dispuesto en la Ley, sin perjuicio de la responsabilidad que le corresponda a los mayoristas o contratistas independientes.

Artículo 8 – Obligaciones y Deberes de los Contratistas Independientes

a. Toda persona que sin ser un agente de viajes autorizado ofrezca la reserva o venta de boletos para el transporte aéreo marítimo y/o terrestre de pasajeros, a lugares dentro y/o fuera de Puerto Rico; ofrezca reservaciones de alojamiento, entretenimiento o transportación terrestre; y/o venda o promueva excursiones o viajes integrales, colectivos o individuales, deberá haberse registrado previamente como un "contratista independiente" ante la Compañía y realizar dichas gestiones a través de un agente de viajes debidamente autorizado por la Compañía, con el cual deberá mediar un contrato.

b. Todo persona natural que esté interesada en registrarse o se encuentre registrada ante la Compañía como contratista independiente, podrá hacerlo con una o varias agencias de viajes al mismo tiempo.

c. Todo contratista independiente deberá notificarle a los clientes, el nombre de la agencia de viajes para la que promueve el producto e incluir el número de autorización y licencia de dicha agencia.

d. El contratista independiente podrá colocar su nombre en cualquier promoción de ofertas de viajes, siempre y cuando sea exactamente igual al nombre registrado en la Compañía. No se permitirá el registro de nombres comerciales.

e. El contratista independiente solo podrá registrarse con agencias de viajes autorizadas por la Compañía.

f. Para registrarse como contratista independiente, se deberá presentar una solicitud ante la Oficina de Servicios y Transportación Turística de la Compañía de Turismo, firmada y juramentada por el peticionario y el agente de viajes a quien estará adscrito. Además, deberá cumplir con los siguientes requisitos:

    1. Dos (2) fotos tamaño 2 x 2.
    2. Presentar una fianza, de acuerdo a lo dispuesto en este Reglamento, para responder por las pérdidas o daños ocasionados por el incumplimiento de contrato con sus clientes como contratista independiente.
    3. El pago de arancel por la cantidad determinada por la Compañía.
    4. Identificación con foto.
    5. Cualquier documento o evidencia adicional que la Compañía estime necesario.

g. Dicha solicitud deberá estar acompañada por copia del contrato entre la agencia y el contratista. El contrato deberá contener todos los términos y condiciones que regirán la relación contractual entre las partes, disponiéndose que el mismo deberá cumplir con los siguientes requisitos:

    1. Ningún agente de viajes podrá contratar con una persona que haya sido declarada "no idónea" para ostentar alguna franquicia, autorización, permiso o licencia de la Compañía de Turismo.

2. El término de vigencia del contrato no podrá exceder el término de vigencia de la franquicia de agente de viajes.
3. Las partes deberán notificar a la Compañía de Turismo de la rescisión o cancelación del contrato con no menos de diez (10) días de anticipación.

h. Igual trámite se seguirá para la renovación del registro. El incumplimiento con el registro podrá conllevar la imposición de sanciones y multas administrativas, incluyendo la suspensión o cancelación de la autorización, así como cualquier otro remedio que en derecho proceda.

Artículo 9 – Obligaciones y Deberes de los Mayoristas de Viajes y Excursiones

a. Toda persona natural o jurídica autorizada por la Compañía para prestar servicios como mayorista estará sujeta a los preceptos de este Reglamento.
b. Los mayoristas estarán autorizados a preparar viajes colectivos, individuales o integrales mediante contratación con los transportistas y otros suplidores de servicios de excursiones turísticas, que serán ofrecidos al público en general mediante publicidad.
c. Todo servicio o actividad ofrecida al público por el mayorista será vendido a través de un agente de viajes, a quien se le pagará una comisión por este servicio, a menos que cotice un precio neto.
d. En el suministro de información y la difusión de material de propaganda de sus actividades se incluirá una cláusula en donde se indique expresamente: *"Consulte a su Agente de Viajes"*. Dicha publicidad no incluirá el número de teléfono del mayorista.
e. Todo mayorista deberá incluir el número de autorización y licencia que le autoriza a operar en Puerto Rico, en cualquier promoción de ofertas de viajes publicada en los medios de comunicación de la Isla, así como también el desglose de todos los componentes de las ofertas de viaje.
f. Todo mayorista deberá incluir en toda promoción y anuncio lo siguiente:

1. Itinerario de salida y llegada, a tenor con el tipo de oferta.
2. Los sitios a visitarse en cada lugar.
3. Las comidas incluidas.
4. Los hoteles o categorías de hoteles en los cuales se alojará al cliente.
5. Cualquier otra información pertinente.

g. En aquellos casos en que una misma persona o entidad jurídica posea tanto una autorización de agente de viajes, como de mayorista, deberá mantenerse un registro de ventas separado, que estará disponible para revisión a petición de la Compañía y deberá operar con un nombre comercial distinto para cada negocio. Se entenderá por nombre comercial distinto aquel que no sea idéntico, semejante o contenga todo o parte esencial del nombre adoptado por la agencia o mayorista. El nombre propuesto tampoco debe ser semejante al registrado por otro concesionario dedicado al servicio regulado por este Reglamento. La Compañía tendrá discreción para determinar si un nombre cumple con lo antes establecido y deberá velar porque dicho nombre no se preste a confusión del público en general.

h. Los mayoristas responderán ante los agentes de viajes, contratistas independientes y clientes o viajeros, sin perjuicio de la responsabilidad que le corresponda al agente de viajes o contratista independiente.

i. Los mayoristas tendrán la obligación de entregarle al agente de viajes copia de las cláusulas de cancelación relacionadas al viaje o reservas objeto de la venta y deberá retener, como recibo, copia de dichas advertencias, firmada y fechada por el agente o su representante. En caso de que las mismas sean enviadas mediante correo electrónico o facsímil, el mayorista deberá retener copia de la confirmación del envío que incluya la fecha y hora de la notificación.

Artículo 10 - Disposiciones Referentes a las Cancelaciones de Viajes

a. En el caso de que un cliente desista de realizar un viaje, el agente le reembolsará el importe pagado, excepto:
    1. Cuando exista una cláusula de cancelación que pueda ejercerse por los transportadores, empresas o entidades que han contratado los servicios relacionados con los propósitos del viaje.
    2. Cuando previamente se había informado al cliente que en caso de una cancelación el agente de viaje retendría del importe pagado una cantidad por concepto de cargos por servicio.
b. Se considerarán causas justificadas de cancelación de viajes individuales:
    1. Las de fuerza mayor.
    2. Cuando el agente de viajes, habiendo obrado con la previsión y diligencia debidas, por causas ajenas a su voluntad no pueda cumplir con todo o parte del itinerario concertado.
c. Se considerarán causas justificadas de cancelación de viajes colectivos:
    1. Las de fuerza mayor.
    2. Cuando la alteración de tarifa o tipos de cambios de moneda u otras circunstancias causen cancelaciones entre las personas inscritas al viaje de manera que el rédito justo y razonable del agente de viaje o mayorista se vea afectado.
    3. Cuando no se haya alcanzado un suficiente número de inscripciones en la matrícula del viaje, siempre y cuando se le anuncie a los clientes con un mínimo de treinta (30) días laborables de antelación a la fecha de partida, y se les devuelva íntegro el dinero pagado.
d. Las causas de cancelación anteriormente descritas, al igual que los términos, condiciones y cláusulas de cancelación de un viaje "*chárter*", habrán de formar parte de cualquier folleto o material de propaganda o volante que expida el agente para los viajes colectivos o individuales, además de ser notificadas verbalmente al cliente.

e. Las cláusulas de cancelación de viajes deberán contener una recomendación al cliente de comprar un seguro de viaje a través de un agente de seguros autorizado.
f. En adición a lo antes expuesto, en los viajes colectivos dichas cláusulas deberán contener además, una disposición responsabilizando al líder del grupo que contrató los servicios del agente de viajes, de divulgar el material y la información recibida al resto de los miembros del grupo.
g. Éstas cláusulas se le entregarán al cliente en un volante preparado a esos efectos por el agente, que puede ser una fotocopia de la página del folleto u otro material que contenga las cláusulas específicas del viaje, independientemente de si éstas ya forman parte de cualquier folleto o material de propaganda que expida el agente para el viaje. Cuando el originador del viaje integral haya sido un mayorista de viajes y excursiones, el agente, junto con su política de cancelación de viajes, le deberá proporcionar al cliente copia de las cláusulas de cancelación de viajes que le haya entregado el mayorista, según lo dispuesto en este Reglamento.
h. El agente de viajes deberá retener, como recibo, copia de las advertencias descritas en este Artículo, firmada y fechada por el cliente. En caso de que las mismas sean enviadas al cliente mediante correo electrónico o facsímil, el agente deberá retener copia de la confirmación del envío que incluya la fecha y hora de la notificación.

Artículo 11 - Carta de Derechos del Viajero o Cliente

Todo viajero o cliente debe recibir un servicio de excelencia, seguro y eficiente de parte de toda persona autorizada por la Compañía para dedicarse al ofrecimiento en venta o reserva de boletos de viajes, por lo que tendrá derecho a:

a. Estar informado de los detalles de su viaje o excursión.
b. Estar informado sobre las formas de pago.
c. Estar informado sobre las reglas de cancelación y reembolsos.

d. Obtener un recibo de pago al momento de realizar pagos parciales y totales.
e. Que se mantenga en un sitio visible en el área de la entrada de la agencia la Carta de Derechos del Viajero descrita en este Artículo.

Artículo 12 - Prácticas Prohibidas

Además de cualquier otra disposición contenida en la Ley o este Reglamento, las siguientes prácticas están prohibidas y serán causa suficiente para la imposición de una multa administrativa, suspensión o cancelación de la autorización:

a. Ninguna persona podrá dedicarse a negocio o actividades como agente de viajes sin estar autorizada por la Compañía. Cualquier persona o entidad que sin ser agente de viajes promueva o intente la realización de una excursión o viaje colectivo, deberá realizar estas gestiones a través de un agente.
b. Vender o expedir boletos u otros documentos a pasajeros con el fin de ser cambiados o utilizados para transportación cuando tengan conocimiento de que tales boletos o documentos no serán o no podrán ser honrados por el suplidor.
c. No informar al cliente, antes de éste haber realizado pago alguno, sobre la existencia de alguna cláusula de cancelación y la disponibilidad, si alguna, de un reembolso, así como sus limitaciones, términos y condiciones.
d. Ofrecer o publicar vuelos "*charter*" sin que éstos hayan sido autorizados por el Departamento de Transportación de los Estados Unidos (DOT) y se le haya asignado el número de contrato conocido como *Public Charter Number (PC#)*.
e. Ofrecer o vender boletos de vuelos "*charter*" cuando el agente de viajes o mayorista conozca, o deba conocer, que la compañía que ofrece dichos vuelos "*charter*" tiene un historial de negligencia y de no cumplir con sus ofrecimientos. Dicho conocimiento se puede inferir de la negligencia de los vuelos "*charter*" vendidos previamente por el agente de la línea aérea o de

la compañía promotora en discusión y por conocimiento público en la prensa del país. Además, los agentes de viajes y mayoristas deberán investigar en la Compañía el historial de querellas resueltas en las que se haya determinado que la línea aérea o la compañía promotora que ofreció el vuelo *"charter"* fue negligente o hizo ofrecimientos engañosos, para no ofrecer en venta boletos de vuelos *"charter"* de dichas compañías.

f. Rehusar servicio a cualquier persona por motivo de su raza, color, sexo, nacimiento, origen, condición social, ideas políticas o religiosas.
g. Negarse a prestar sus servicios conforme al Reglamento aprobado.
h. No mantener los servicios y equipos adecuados para el cumplimiento de este Reglamento.
i. Cesar o descontinuar el servicio que rinde el agente de viajes y el mayorista, sin haberlo notificado a la Compañía previo al cierre. En caso de cesar en sus operaciones, y una vez notificado a la Compañía deberán entregar la autorización y el certificado de vigencia dentro de los treinta (30) días siguientes al cese de operaciones.
j. Los agentes de viajes no podrán ofrecer y vender sus servicios o productos a otros agentes de viajes.

Artículo 13- Informes y Registros

a. Todo agente de viajes deberá conservar un registro de los boletos expedidos, el cual deberá contener la siguiente información:
    1. Nombre del comprador del boleto de viaje.
    2. Precio del boleto.
    3. Sitio del inicio y terminación del viaje.
    4. Nombre del transportador ("*carriers*"). Si el medio de transportación fuera fletado por el agente de viajes se especificará el nombre de su dueño.
b. Los registros aquí mencionados se conservarán por un período no menor de dos (2) años. Los informes pueden ser almacenados de forma electrónica.

c. El agente de viajes deberá conservar copia de los informes que rinda a las compañías aéreas y navieras por un término no menos de dos (2) años.

Artículo 14 - Pólizas de Seguros y Fianza ("*Travel Agency Bond*")

a. Ningún concesionario podrá comenzar a prestar cualquiera de los servicios aquí reglamentados sin antes obtener y mantener vigente una póliza de seguro de responsabilidad profesional conocido como "errores y omisiones" por cada licencia autorizada, para garantizar el cumplimiento de sus obligaciones bajo la Ley así como para la compensación por razón de daños ocasionados en la prestación de los servicios.
b. La cantidad será establecida mediante Resolución, Orden o Carta Circular del Director de la Oficina de Servicios y Transportación Turística, y la misma podrá ser modificada sin necesidad de enmendar este Reglamento.
c. Todo concesionario radicará copia de la póliza en la Secretaría y no podrá comenzar a operar hasta tanto presente dicha evidencia.
d. Toda póliza de seguros sometida a la Compañía en cumplimiento con los requisitos de este Reglamento, deberá contener una cláusula donde la aseguradora se comprometa a notificar a la Compañía del vencimiento de dicha póliza con no menos de treinta (30) días de antelación a la fecha de vencimiento.
e. En caso de cancelación de la póliza por falta de pago, la aseguradora deberá notificar dicha cancelación a la Compañía con diez (10) días de anticipación a la fecha de la cancelación.
f. La póliza de seguros deberá ser expedida por una compañía de seguros legalmente autorizada para hacer negocios en Puerto Rico por la Oficina del Comisionado de Seguros de Puerto Rico.

Artículo 15 – Fianza ("*Travel Agency Bond*")

a. Ningún concesionario o contratista independiente podrá comenzar a prestar cualquiera de los servicios aquí reglamentados sin antes presentar

y mantener vigente una fianza ("*bond*") por cada licencia autorizada, para responder por las pérdidas o daños, no cubiertos por la póliza de errores y omisiones, ocasionados por el incumplimiento de contrato con sus clientes, como agencia de viajes, mayorista de viajes y excursiones y contratista independiente.

b. La cantidad de dicha fianza será establecida mediante Resolución, Orden o Carta Circular del Director de la Oficina de Servicios y Transportación Turística, y la misma podrá ser modificada sin necesidad de enmendar este Reglamento.
c. Todo concesionario o contratista independiente radicará copia de la fianza en la Secretaría y no podrá comenzar a operar hasta tanto presente dicha evidencia.
d. La fianza deberá ser expedida por una compañía de seguros legalmente autorizada para hacer negocios en Puerto Rico por la Oficina de Comisionado de Seguros de Puerto Rico.
e. La compañía aseguradora deberá notificar a la Compañía de Turismo del vencimiento de la fianza, con no menos de treinta (30) días de antelación a la fecha de vencimiento.
f. En caso de cancelación de la fianza por falta de pago, la compañía aseguradora deberá notificar a la Compañía con no menos de diez (10) días de anticipación a la fecha de la cancelación.
g. La fianza aquí dispuesta no exime a los agentes de viajes y mayoristas de cumplir con el requisito de presentar la póliza de "errores y omisiones" según establecida en este Reglamento.
h. El incumplimiento de lo aquí ordenado podrá conllevar la denegación de la solicitud nueva o adición de agencia de viajes y mayorista de viajes y excursiones, la imposición de multas administrativas y/o la cancelación de la franquicia o autorización para operar como agente de viajes, mayorista de viajes y excursiones o contratista independiente

Artículo 16 - Sistemas de Contabilidad

a. Todo agente de viajes y mayorista de viajes llevará los registros de contabilidad que prescriba la Compañía, y deberá someter sus estados financieros cuando así se lo requiera la Compañía.
b. Los agentes de viaje y mayoristas conservarán en Puerto Rico todos los libros, cuentas, documentos y expedientes necesarios para que la Compañía pueda verificar sus ingresos y egresos.

PARTE III PETICIONES

Artículo 17 - Franquicias, Autorizaciones, Permisos y Licencias

a. Ninguna persona natural o jurídica podrá dedicarse a prestar servicios como agente de viajes o mayorista de viajes y excursiones sin haber previamente solicitado y obtenido la correspondiente autorización o permiso de la Compañía conforme dispone este Reglamento y luego de cumplir los requisitos exigidos en el mismo.
b. Todo concesionario o peticionario deberá demostrar su idoneidad y la necesidad y conveniencia del servicio público que interesa prestar al momento de solicitar y durante todo el período de la vigencia de su franquicia.
c. La Compañía no expedirá autorización alguna a persona convicta de delito que implique depravación moral, o cuando a su juicio, el peticionario no cuente con los recursos económicos para dar un servicio adecuado al dedicarse a esta clase de negocio en Puerto Rico.
d. Todo solicitante deberá cumplir con todos los requisitos legales y reglamentarios al momento de solicitar la autorización, franquicia, permiso o licencia y durante todo el período de la vigencia de la misma. Cualquier incumplimiento de los mismos podrá conllevar la imposición de sanciones, la suspensión o cancelación de la autorización, franquicia, permiso o licencia. De reflejarse una deuda en alguna de las

certificaciones requeridas, la persona presentará evidencia de pago, plan de pago o revisión administrativa de la deuda.

e. Las autorizaciones se concederá por un término de cinco (5) años a partir de la fecha de notificación de la Resolución original. En caso de renovación tardía el término de cinco (5) años comenzará a partir de la fecha que se dispone en la Resolución de la autorización original.
f. En las solicitudes de agentes de viajes y mayoristas, el nombre propuesto no podrá ser semejante en todo o en parte al registrado por otro concesionario dedicado al servicio regulado por este reglamento. La Compañía tendrá discreción para determinar si un nombre cumple con lo antes establecido y deberá velar porque dicho nombre no se preste a confusión del público en general.

Artículo 18 - Requisitos Generales

Toda persona natural o jurídica que desee obtener una franquicia de la Compañía para las actividades aquí reglamentadas deberá presentar en la Secretaría una solicitud por escrito y juramentada ante un Notario Público o Funcionario Autorizado a tomar juramento por la Compañía, y cumplir con los siguientes requisitos:

a. Someter el nombre, número de seguro social, dirección postal, dirección residencial, teléfono y estado civil, según aplique.
b. Autorizar a la Compañía para investigar los antecedentes penales en la jurisdicción local, estatal, federal o extranjera.
c. Toda solicitud deberá estar acompañada de los siguientes documentos:
    1. Dos (2) fotos 2" x 2" del peticionario, presidente de la corporación o socio administrador, según aplique.
    2. Certificado negativo de antecedentes penales expedido por el Superintendente de la Policía de Puerto Rico del peticionario, o del presidente o socio administrador de la parte peticionaria, según aplique. Cuando el peticionario, presidente o socio administrador no haya residido los últimos cinco (5) años

consecutivos en Puerto Rico deberá radicar, además, certificado de antecedentes penales expedido por las autoridades correspondientes de su país de origen.

3. Certificación de radicación de planillas correspondiente a los últimos cinco (5) años contributivos, emitida por el Departamento de Hacienda.
4. Certificación negativa de deuda emitida por el Departamento de Hacienda.
5. Certificación negativa de deuda del CRIM por todos los conceptos
6. Certificación negativa de deuda ASUME del peticionario, presidente de la corporación o socio administrador.
7. Estado de Situación Financiera del peticionario, corporación o sociedad, según sea el caso, certificado por un Contador Público Autorizado. Dicho estado de situación puede ser compilado o auditado y deberá incluir la información financiera correspondiente al año anterior a la fecha de la solicitud y el sello correspondiente al Contador Público autorizado que lo preparó.
8. Presentar una proyección a cinco (5) años de ingresos y una hoja de costos de operación de negocio.
9. Recibo emitido por la Compañía acreditativo del pago de los aranceles correspondientes.

d. En caso de que alguno de los certificados de deuda solicitados reflejen alguna deuda en el Departamento de Hacienda, CRIM y ASUME, el peticionario deberá presentar evidencia de haberse acogido a un plan de pago o de revisión administrativa de la deuda conforme a las disposiciones de cada una de las agencias correspondientes.

e. La Compañía podrá requerir cualquier información adicional que estime pertinente, así como modificar, ampliar o reducir los requisitos aquí establecidos mediante Resolución, Orden o Carta Circular, sin necesidad de enmendar este Reglamento.

Artículo 19 - Peticiones de Personas Naturales

Además de lo dispuesto en los artículos anteriores, una persona natural deberá incluir:

a. Estado civil del solicitante. Si el solicitante es casado, deberá especificar el nombre del cónyuge.
b. Certificado de Nacimiento expedido por el Registro Demográfico o su equivalente en su país de su origen.
c. Si es menor de veintiún (21) años, certificado de matrimonio o evidencia de emancipación.
d. Todo extranjero no naturalizado deberá someter una certificación del Servicio de Inmigración y Naturalización que evidencie su autorización para trabajar en Puerto Rico.

Artículo 20 - Peticiones de Corporaciones

Además de lo dispuesto en los artículos anteriores, toda solicitud de una corporación deberá incluir:

a. Nombre y dirección postal y residencial de los miembros de la Junta de Directores u Oficiales de la Corporación, si no se trata de una corporación íntima.
b. Nombre y dirección postal y residencial del agente residente o administrador, según aplique.
c. Resolución de la Junta de Directores designando el representante de la corporación ante la Compañía.
d. Copia del Certificado de Incorporación.
e. Certificación de Incorporación expedido por el Departamento de Estado.
f. Reglamento ("*bylaws*") de la corporación, si no se trata de una corporación íntima. En caso de compañía de responsabilidad limitada deberá proveer el acuerdo operacional "operating agreement".
g. Certificado de Radicación de Informes Anuales ante el Departamento de Estado ("*Good Standing*") para el año anterior a la presentación de la

solicitud. En caso de compañía de responsabilidad limitada deberá proveer evidencia del pago de los derechos anuales.

Artículo 21- Peticiones de Sociedades

Además de lo dispuesto en los artículos anteriores, toda solicitud de una sociedad deberá incluir:

a. Listado de todos los socios y el número de autorización, de las que tuvieren.
b. Nombre y dirección postal y residencial de los socios principales.
c. Copia certificada de la Escritura de Constitución de Sociedad ("*Partnership Agreement*").
d. Cada tipo de sociedad deberá someter a la Compañía la renovación anual o la evidencia de su continuidad, y cumplir con los demás requisitos de acuerdo con la ley bajo la cual se organiza.
e. Resolución de la Junta de la entidad mediante el cual autoriza a su representante a realizar trámites en la Compañía.

Artículo 22 - Requisitos Referentes al Local

a. Será requisito proponer un local con libre acceso al público al momento de la presentación de la solicitud. A partir de la inspección de dicho local, se le concederá al peticionario un término de noventa (90) días para someter a la Compañía los siguientes documentos:
    1. Permiso de Uso del local expedido por la Administración de Reglamentos y Permisos (ARPE), o por la Oficina de Gerencia de Permisos (OGPE), exceptuando los distritos residenciales con variación en uso para oficinas de contacto o uso domiciliario. Sin embargo la emisión del Permiso de Uso no obligará a la Compañía a emitir la autorización.
    2. Certificado de Inspección expedido por el Departamento de Bomberos de Puerto Rico.

3. Recibo emitido por la Compañía acreditativo del pago de los aranceles correspondientes.
4. Cualquier otro documento adicional que la Compañía estime pertinente.

b. Luego de que la Compañía evalúe y apruebe el local, concederá la autorización y expedirá el correspondiente Certificado de Vigencia.
c. El local deberá tener el endoso o permiso de uso de la Junta de Planificación en los casos aplicables. La Compañía determinará la adecuacidad de espacio, facilidades y ubicación del local a base de criterios relevantes, como por ejemplo, el volumen de negocio.
d. La Compañía podrá autorizar que se comparta el local con otro tipo de negocio, en casos en que no se afecte adversamente el interés público o la prestación de servicio siempre y cuando no se comparta con otra agencia de viajes o mayorista de viajes y excursiones
e. El local se mantendrá limpio, en condiciones tales que no sea nocivo a la salud, estar rotulado al público de acuerdo a las normas y reglamentos de la Junta de Planificación y exhibir en un lugar visible al público el Certificado de Vigencia expedido por la Compañía.
f. Ningún agente de viajes, ni mayorista podrá trasladarse del local para el cual originalmente recibió autorización, sin el previo consentimiento de la Compañía.
g. El no cumplir con los deberes y obligaciones aquí mencionados será causa suficiente para la imposición de una multa administrativa, suspensión o cancelación de la autorización.

Artículo 23 - Vigencia de los Documentos Requeridos

Toda certificación sometida ante la Compañía deberá haber sido emitida dentro de los siguientes términos con anterioridad a su presentación:

a. Seis (6) meses:
    1. Certificado de nacimiento.

2. Certificado negativo de antecedentes penales (si ha residido en Puerto Rico menos de cinco (5) años deberá someter un Certificado de Antecedentes Penales o su equivalente del último lugar donde residió, expedido durante los dos (2) meses anteriores a la solicitud).
3. Certificado de radicación de planillas del Departamento de Hacienda.
4. Certificado negativo de deuda del Departamento de Hacienda.
5. Certificado negativo de deuda del CRIM.

b. Treinta (30) días:
    1. Certificado negativo de deuda de ASUME.

Artículo 24 - Trámite para la Expedición de la Franquicia o Permiso

a. La Secretaría no aceptará ni tramitará solicitudes incompletas o que no vengan acompañadas de la información y documentos requeridos por este Reglamento.
b. El peticionario publicará un aviso en dos (2) periódicos de circulación general en Puerto Rico notificando sobre su solicitud, luego de que la Compañía expida la correspondiente orden de edictos.
c. El peticionario notificará, por correo certificado con acuse de recibo, a todas las agencia de viajes dentro de un radio de doscientos (200) metros del lugar donde ubicará el local del solicitante dentro del término de veinte (20) días, contado a partir de la fecha de inspección del local.
d. Toda persona, organización o entidad que objetare la solicitud radicada o que interesare comparecer y ser oída con relación a la petición deberá hacerlo por escrito dentro de un término de quince (15) días desde la publicación del aviso, notificando por escrito dicha objeción a la Compañía y al peticionario y fundamentando su objeción o reclamo para ser oído.
e. Si al evaluar una solicitud de autorización o permiso, la Compañía determinare que el peticionario está en condiciones de ofrecer los servicios propuestos, que la necesidad y conveniencia pública requieren que se

rinda y que no se han presentado solicitudes de intervención u oposición de conformidad con el presente Reglamento, le podrá conceder la autorización o permiso solicitado para todas o parte de las operaciones propuestas sin necesidad de celebración de vista.

f. En aquellos casos en que se hayan radicado objeciones escritas, debidamente fundamentadas y juramentadas, la Compañía podrá celebrar vistas o dar al peticionario una oportunidad para contestar dichas objeciones por escrito antes de emitir una decisión.
g. Las peticiones de intervención, las vistas y la notificación de la determinación de la Compañía se regirán por el procedimiento establecido en la Ley y en este Reglamento.
h. Cualquier parte en el procedimiento podrá, dentro de los veinte (20) días siguientes de haberle sido notificado la decisión de la Compañía, solicitar la reconsideración de la misma conforme dispone este Reglamento.
i. La Secretaría expedirá un Certificado de Vigencia para el local autorizado. El concesionario deberá exhibir públicamente dicho Certificado de Vigencia de la forma y manera que disponga la Compañía.

Artículo 25 - Petición de Registro, Reconocimiento y Certificación

Cualquier cooperativa, asociación, corporación, unión, o agrupación, independientemente del número de sus miembros, que desee ser representante *bona fide* de sus afiliados, querellarse por algún acto u omisión efectuado por cualquier persona natural o jurídica, o presentar algún reclamo o petición ante la Compañía, en representación o a favor de sus miembros, deberá registrarse previamente ante la Compañía y ser certificada por ésta, para lo cual deberá cumplir con los requisitos establecidos en este artículo.

a. Deberá someter una solicitud mediante un escrito juramentado, especificando el nombre o razón social, nombre y dirección de los miembros de la junta directiva, y un listado de todos sus miembros o afiliados.

b. La ley al amparo de la cual se organiza e identificar al grupo que representa.
c. Una copia del reglamento interno, de la carta constitutiva de la organización, del Certificado de Incorporación si está incorporada o prueba fehaciente de que ha sido autorizada por las agencias gubernamentales correspondientes.
d. Declaración jurada de cada miembro de la agrupación en la que certifique que es miembro de la misma, conteniendo su número de autorización.
e. Constancia de que sus miembros cumplen con los requisitos exigidos por este Reglamento para las personas que solicitan una autorización de agentes de viajes o de mayorista.
f. Certificación de buena conducta corporativa (*good standing)* o documento similar que le requiera la ley bajo la cual se organiza.
g. Informe semestral, juramentado por el Presidente de la agrupación, notificando los cambios a su matrícula.
h. Cualquier otra información que la Compañía tenga a bien requerirle.

La Compañía evaluará la solicitud presentada, y de haberse cumplido con los requisitos antes enumerados, registrará, reconocerá y certificará a los peticionarios como representantes bona fide de sus afiliados.

Artículo 26 - Obligaciones Posteriores al Registro, Reconocimiento y Certificación

a. Las cooperativas, asociaciones, uniones y agrupaciones *bona fide* a las que se refiere el artículo anterior vendrán obligadas a rendir ante la Compañía informes anuales sobre el número de socios, nombre, número de autorización de cada socio, así como cualquier otra información que la Compañía estime pertinente, en o antes del 15 de febrero de cada año. El incumplimiento de este requisito conllevará la pérdida del reconocimiento por la Compañía.
b. Toda agrupación, asociación, cooperativa o unión deberá notificar los cambios a su matrícula semestralmente. Cualquier cambio en la directiva, o

merma en la matrícula que supere el veinticinco por ciento (25%) de la misma, deberá ser notificado inmediatamente a la Compañía.

c. No se aceptará ninguna reclamación o petición por alguna agrupación, cooperativa, unión o asociación que no haya sido registrada en la Compañía conforme a lo aquí establecido, y que esté al día en la radicación de sus informes anuales.
d. El incumplimiento con cualquiera de los requisitos exigidos por este Reglamento, conllevará la pérdida del reconocimiento por la Compañía y no podrá comparecer ante ésta.
e. La Secretaría llevará los récords con toda la información referente a cada agrupación *bona fide*, cooperativa, unión o asociación de agentes de viajes o mayoristas, autorizada a operar o a representar sus miembros, para lo cual le asignará un número y le preparará un expediente.

PARTE IV TRÁMITES

Artículo 27 - Disposiciones Generales Aplicables a Enmiendas y Modificaciones de Autorizaciones

a. No se podrá traspasar, adicionar subagencias o relocalizar los locales autorizados, o de otra forma modificar la autorización, sin el previo consentimiento de la Compañía.
b. Todo concesionario que interese modificar su autorización, deberá presentar su solicitud en la Secretaría, oportunamente, por escrito, juramentada ante Notario Público o funcionario autorizado para tomar juramentos, y en los formularios que la Compañía provea para ello, acompañada del recibo o evidencia de haber efectuado el pago del arancel correspondiente.
c. Todo concesionario deberá expresar en su solicitud las razones de interés público o motivos particulares que justifican su solicitud, y cualquier otra información que la Compañía entienda necesario requerir. Además, deberá demostrar su idoneidad.

d. Todo concesionario deberá tener al día su autorización, licencia y obligaciones hacia la Compañía, no tener pendiente el pago de multas, órdenes para mostrar causa, denuncias, querellas o investigaciones administrativas en proceso o pendientes de disposición. En estos casos la Compañía no procesará administrativamente la solicitud, ni accederá a lo solicitado a menos que, en el ejercicio de su discreción, existan circunstancias particulares que lo justifiquen.
e. Todo concesionario deberá permitir la inspección del local cuando así lo requiera la Compañía.
f. Todo concesionario deberá hacer publicar en dos (2) periódicos de circulación general, dentro de los sesenta (60) días siguientes a su expedición, cualquier Aviso que expida la Compañía para tramitar su petición o solicitud, si éstos fueran requeridos.
g. Toda solicitud presentada, con anterioridad a la aprobación o vigencia del presente Reglamento y que estuviera pendiente al momento del mismo entrar en vigor, se regirá por el procedimiento aquí establecido.
h. La Compañía tendrá discreción, al evaluar una solicitud, para determinar si conviene y procede autorizar administrativamente lo solicitado, o si expide un Aviso para dar conocimiento al público en general del contenido de la misma.
i. Si luego de publicarse un Aviso, no se presentara escrito de oposición o solicitud de intervención, o si se hubiesen presentado y los mismos no cumplieran con las disposiciones aplicables contenidas en este Reglamento, la Compañía podrá, en el ejercicio de su discreción, ordenar al peticionario que replique por escrito a la oposición o solicitud de intervención, ordenar la celebración de una audiencia, o autorizar administrativamente lo solicitado.

Artículo 28 - Traspasos o Relocalización

a. Las solicitudes de traspaso o relocalización deberán radicarse en la Secretaría, y las mismas, podrán hacerse en documentos separados o

conjuntamente por el cedente y el cesionario, según lo requiera el formulario que a esos fines provea la Compañía.

b. En dicha solicitud se expresarán las razones para la transferencia solicitada, las razones de interés público que sirven de base a la misma y cualquier otra información relevante que la Compañía tenga a bien requerir.
c. La solicitud deberá estar acompañada del contrato de compraventa.
d. Las solicitudes de relocalización deberán incluir además, los documentos descritos en el Artículo sobre los Requisitos Referentes al Local, si ya tiene disponible el nuevo local. Si no tiene disponible el local, dichos documentos deberán ser sometidos de acuerdo a la prórroga concedida en el informe de inspección de local.
e. Una vez aprobada la inspección de relocalización deberá presentar contrato de arrendamiento y/o escritura de compraventa, según aplique.
f. Todo nuevo solicitante deberá cumplir con los requisitos establecidos en Reglamento.
g. La Compañía evaluará la solicitud de traspaso y tramitará la misma administrativamente autorizándola o denegándola. Disponiéndose que en los siguientes casos la Compañía podrá no considerar administrativamente las solicitudes de traspaso, sino que podrá emitir una orden para que muestre causa por la cual no se deba denegar dicho traspaso, conforme dispone el presente Reglamento:
    1. Cuando el cesionario haya traspasado cualquier concesión anteriormente.
    2. Cuando el cedente haya traspasado cualquier concesión anteriormente.
    3. Cuando el récord penal del cesionario aparezca con una o más convicciones de carácter grave o delitos que demuestren depravación moral.
    4. Cuando de los documentos sometidos por el cesionario surjan dudas sobre su idoneidad para prestar el servicio.

5. Cualquier otra situación en la que la Compañía tenga duda si debe conceder el traspaso.

Artículo 29 - Renovaciones

a. Todo concesionario deberá presentar la solicitud de renovación de su autorización dentro de los treinta (30) días previos a su vencimiento.
b. Todo concesionario deberá cumplir con todos los requisitos y presentar con su solicitud de renovación, todos los documentos requeridos para las peticiones de autorizaciones, excepto por aquellos documentos que por la naturaleza de los mismos no expiren, como por ejemplo el Certificado de Nacimiento, Certificado de Incorporación y la Escritura de Constitución Social de la Sociedad, entre otros, según aplique.
c. Toda autorización de renovación o traspaso estará sujeta a la aprobación del informe de inspección de local.
d. La Compañía podrá denegar la renovación de la autorización, franquicia, luego de emitir una Orden para Mostrar Causa conforme al presente Reglamento.

Artículo 30 – Administración de Franquicia

a. Si el concesionario falleciere o se incapacitare temporera o permanentemente, sus herederos o dependientes menores de edad y cónyuge o pareja que hubiere estado viviendo maritalmente con el concesionario en el momento de la muerte o incapacidad, podrán solicitar de la Compañía de Turismo que les autorice administrar la franquicia.
b. El término de administración será por un término razonable, prorrogable por justa causa, para completar los trámites relacionados a la sucesión y completar los requisitos para el traspaso de la franquicia a uno de los herederos o dependientes u otra persona idónea, dispuesta y en condiciones de hacerse cargo de la franquicia; disponiéndose que el período total de administración no podrá exceder de cinco (5) años.

c. Vencido este término la Compañía de Turismo podrá, previa notificación y aprobación del concesionario incapacitado o de sus herederos o dependientes, traspasar la franquicia a su administrador.
d. El administrador de la franquicia, los herederos o dependientes de un concesionario tendrán los mismos derechos, deberes y obligaciones para con la franquicia y para con la Compañía de Turismo, que los que tenía el causante o persona incapacitada.

PARTE V PROCEDIMIENTOS ADJUDICATIVOS

Artículo 31 - Interventores y Opositores

a. Interventores
    1. Toda persona natural o jurídica, o agrupación *bona fide* debidamente reconocida y certificada por la Compañía, que demostrare tener un interés válido y legítimo y que interese comparecer y ser oída como interventor en cualquier procedimiento adjudicativo con relación a determinada petición mediante la cual se solicite de la Compañía la concesión de una autorización, permiso o la enmienda de cualesquiera ya concedida, deberá presentar ante la Secretaría, un escrito debidamente juramentado y fundamentado, como se requerirá más adelante.
    2. No obstante, en el ejercicio de su discreción, la Compañía podrá permitir la presentación de un escrito de intervención fuera del término prescrito, por justa causa o cuando a su juicio el interés público así lo requiera.
    3. El interventor podrá participar en los procedimientos como parte, con todos los derechos que esto conlleva.
    4. La falta del escrito de intervención no será impedimento para que éste pueda ser oído en la audiencia a la que comparezca, en la cual deberá demostrar que el interés público se beneficiará con

su participación y se considerará como un interventor limitado, el cual no tendrá derecho a contrainterrogar a parte alguna en los procedimientos ni a participar activamente en los mismos. Este solo podrá testificar y presentar evidencia pertinente.

b. Opositores

Toda persona natural o jurídica, o agrupación *bona fide* debidamente reconocida y certificada por la Compañía, que demostrare tener un interés válido y legítimo y que interese comparecer como opositor con relación a determinada petición mediante la cual se solicite de la Compañía la concesión de una autorización, permiso o la enmienda de cualesquiera ya concedida, deberá presentar ante la Secretaría, un escrito debidamente juramentado y fundamentado, el cual contendrá la siguiente información:

1. Nombre y dirección postal del opositor y de su abogado, si lo tuviere.
2. Exposición específica y detallada de los hechos en los que se fundamenta su oposición y las razones por las que puede resultar afectado.
3. Exposición específica y detallada de cómo el interés público puede resultar adversamente afectado con la aprobación de los servicios solicitados.

c. En el ejercicio de su discreción, la Compañía podrá tomar en consideración los siguientes criterios para determinar la concesión o denegatoria de la intervención u oposición:

1. Que el interés del interventor u opositor pueda ser afectado adversamente por la determinación final relacionada con la solicitud o petición de autorización, permiso o enmienda o algún procedimiento adjudicativo.
2. Que no existan otros medios en derecho para que el interventor u opositor pueda proteger adecuadamente su interés.

3. Que el interés del interventor u opositor ya esté adecuadamente representado por alguna parte en el procedimiento.
4. Que la participación del interventor u opositor pueda ayudar razonablemente a preparar un expediente más completo del procedimiento o contribuir a la pronta y justa adjudicación del derecho de las partes o la controversia a ser dilucidada.
5. Que la participación del interventor u opositor pueda extender o dilatar excesivamente el procedimiento.
6. Que el interventor u opositor represente o sea portavoz de grupos o entidades debidamente certificadas, reconocidas y acreditadas por la Compañía.
7. Que el interventor u opositor pueda aportar información, pericia, conocimientos especializados o asesoramiento técnico que no estaría disponible de otro modo en el procedimiento.

d. La Compañía considerará las solicitudes de intervención o de oposición radicadas, ya sea mediante un examen de las declaraciones juradas, reuniones entre las partes interesadas y la Compañía o el funcionario en quien ésta delegue, mediante investigación o de cualquier otra forma.
e. La solicitud de intervención u oposición, en los casos de peticiones, deberá presentarse dentro de los quince (15) días siguientes a la fecha de la última publicación del aviso relacionado con la petición de autorización o permiso o enmienda. En cualquier otro procedimiento, la solicitud de intervención deberá presentarse en un término razonable luego de advenir en conocimiento de dicho procedimiento. Cuando a juicio de la Compañía el interés público así lo requiera, podrá permitir la intervención.
f. Toda parte interesada deberá notificar al peticionario o a su abogado, si lo tuviere, mediante entrega personal o por correo certificado con acuse de recibo, una copia del escrito de intervención u oposición. Si la parte no estuviese representada por abogado, acreditará la notificación a las demás partes, mediante declaración jurada de la persona que realizó la notificación, indicando la fecha, lugar y el nombre de la persona a quien

entregó la notificación, o mediante la presentación de evidencia del envío por correo a todas las partes.

g. La Compañía podrá requerir del peticionario que someta evidencia adicional para poder emitir la determinación correspondiente con respecto a la petición de intervención u oposición.
h. Si la Compañía denegara la solicitud de intervención u oposición en un procedimiento adjudicativo, notificará su determinación por escrito a todas las partes los fundamentos para la denegatoria y recursos disponibles para su reconsideración.

Artículo 32 - Notificación de Escritos

a. Toda parte que radique un escrito ante la Compañía vendrá obligada a notificarlo, en el mismo día de su presentación, a las demás partes que hayan comparecido en el procedimiento administrativo a las direcciones postales que hayan informado, o mediante entrega personal, y certificará en el mismo escrito el hecho y la forma de haberles notificado. Si la parte no estuviese representada por abogado, acreditará la notificación a las demás partes, mediante declaración jurada de la persona que realizó la notificación, indicando la fecha, lugar y el nombre de la persona a quien entregó la notificación, o mediante la presentación de evidencia del envío por correo a todas las partes.
b. La Compañía notificará toda Orden o Resolución que no sea de carácter final u otra actuación oficial a todas las partes que hayan comparecido en el procedimiento administrativo, mediante el envío de una copia del escrito por correo ordinario a las partes o sus representantes legales, a las direcciones postales que hayan informado.
c. La Compañía podrá sustituir la notificación de toda Orden o Resolución que no sea de carácter final por correo ordinario, por la notificación personal, dejando constancia de ese hecho en el expediente. Cuando una parte solicite la notificación personal o mediante correo electrónico o facsímile, renuncia a la notificación por correo ordinario. Al notificarse mediante

entrega personal, la parte deberá firmar un recibo y se hará constancia de la notificación en el expediente, que servirá como evidencia de la notificación. En caso de notificación mediante correo electrónico o facsímile, la fecha y hora en la confirmación del envío será la evidencia de la notificación. No obstante, la Compañía podrá notificar por correo cuando existan problemas que dificulten la transmisión electrónica.

Artículo 33 - Mecanismo de Descubrimiento de Prueba

a. Todo mecanismo de descubrimiento de prueba se autorizará por la Compañía dentro de los criterios de economía procesal que deben regir en todo organismo administrativo y en armonía con los términos establecidos en LPAU.
b. Los mecanismos de descubrimiento de prueba descritos en las Reglas de Procedimiento Civil de Puerto Rico no serán de aplicación a los procedimientos ante la Compañía, excepto en aquellos casos en que el procedimiento de adjudicación haya sido promovido a iniciativa de la Compañía, en los cuales el querellado tendrá el derecho a solicitarlos. Entendiéndose que la Compañía, en el ejercicio de su discreción, podrá concederlo en cualquier otro asunto con competencia.
c. En los casos en que la Compañía sea la parte promovente, se reconocerá, entre otros, el derecho del promovido a:
    1. Examinar el expediente original y solicitar copia de los documentos que forman parte del mismo, previo el pago del arancel correspondiente. En caso que un representante legal, una vez iniciado el procedimiento adjudicativo no haya comparecido ante la Compañía, y que posteriormente ha asumido la representación legal, deberá notificar por escrito tal hecho a la Compañía para examinar el expediente y obtener copia de los documentos.
    2. Examinar la lista de los testigos disponibles, y un breve resumen del contenido de su testimonio.

3. Llevar a cabo el descubrimiento de cualquier prueba pertinente a través de los mecanismos de descubrimiento de prueba reconocidos en la legislación vigente, siempre y cuando no dilate injustificadamente los procedimientos administrativos, ni entorpezca la rápida y económica solución en el proceso adjudicativo.

Artículo 34 - Citación de Testigos y Producción de Documentos

a. Cuando una parte interese la citación de algún testigo para que comparezca a la vista, deberá someter una solicitud por escrito a esos efectos, incluyendo los nombres y direcciones postales de estos, si son o no empleados de la agencia y la pertinencia del testimonio. La misma deberá presentarse en Secretaría dentro de los diez (10) días calendario de haberse notificado la Orden para Mostrar Causa, Denuncia Administrativa o Señalamiento a Vista Administrativa. La Secretaría será responsable de notificar la citación.
b. Deberá además especificar los documentos, si alguno, cuya presentación se deseare, con información suficiente que permitan ser identificados a los fines de su presentación, y a la necesidad que existe para expedir la citación.
c. Los testigos serán examinados oralmente bajo juramento. En aquellos casos en que un testigo resida fuera de Puerto Rico y no pueda comparecer a la audiencia, el Oficial Examinador podrá permitir que el testimonio sea tomado fuera de la vista bajo juramento.
d. No obstante lo dispuesto en este Artículo, la Compañía podrá *motu proprio* expedir las citaciones y requerir los documentos que entienda pertinentes.

Artículo 35 - Conocimiento Oficial

El Oficial Examinador podrá tomar conocimiento oficial, *motu proprio* o a solicitud de parte, de las prácticas comunes de la industria turística y de viajes, y sobre aquellos hechos o circunstancias que son de conocimiento general, o que

son susceptibles de determinación inmediata y exacta recurriendo a fuentes cuya exactitud no puede ser razonablemente cuestionada.

Artículo 36 - Consolidación o Separación

Cuando la Compañía así lo estime necesario, a los fines de cumplir cabalmente los propósitos de la Ley, para evitar perjuicio a las partes o con el propósito de velar por la justicia y la economía procesal, podrá *motu proprio* o previa la solicitud de parte, en cualquier tiempo de radicarse la querella o haber comenzado el proceso adversativo, ordenar que la querella o el proceso adversativo:

a. Se consolide para fines de la vista o para cualesquiera otros fines, con cualquier otro procedimiento que pueda haber sido radicado ante la Compañía.
b. Se separe de cualquier otro procedimiento con el cual haya sido consolidado.

Artículo 37 - Mociones

a. Las mociones que se presenten ante la Compañía, relacionadas con cualquier asunto ante su consideración, deberán estar firmadas por la parte o su abogado, si lo tuviere, e incluirá su dirección postal y teléfono y certificará en el mismo escrito el hecho de haber notificado a la parte o partes contrarias y a los interventores u opositores, si los hubiere. Si no tuviere abogado, la parte deberá evidenciar la notificación conforme a lo establecido en el Artículo sobre "Notificación de Escritos".
b. La Compañía decidirá previo a la audiencia, de haberse solicitado la misma, sobre todas las mociones que se radiquen.
c. Las mociones presentadas durante la vista podrán ser resueltas por el Oficial Examinador siempre y cuando no requieran de una adjudicación o resolución final de los méritos del caso.
d. Cuando de las mociones presentadas por las partes contengan alegaciones de inexistencia de controversia de hechos materiales, estén

debidamente fundamentadas en evidencia documental o declaraciones juradas y soliciten un remedio basado totalmente en la aplicación del derecho, la Compañía podrá resolver sumariamente uno o más asuntos ante su consideración o de la totalidad del caso sin necesidad de celebrar una vista adjudicativa.

Artículo 38 - Citación a Vista

a. Las vistas serán concedidas a petición de parte o a discreción de la Compañía, excepto en las querellas de reclamaciones de daños y perjuicios, las cuales se citarán para vista para evaluar la prueba de daños.
b. Todo aviso de señalamiento de vista será cursada a todas las partes o a sus representantes autorizados, interventores u opositores, si los hubiere, por correo ordinario o personalmente, con no menos de quince (15) días calendario con antelación a la fecha de la vista, excepto en los casos en que estén envueltos riesgos a la vida o propiedad, en los cuales se seguirá el procedimiento establecido en este Reglamento. Las causas que motiven la reducción de dicho término deberán ser consignadas en la citación.
c. Si la vista se refiere a la suspensión o revocación de una autorización, franquicia, permiso o licencia, emitida por la Compañía, la citación hará referencia a la Orden para Mostrar Causa donde se recogen las imputaciones contra la parte querellada.
d. Esta notificación podrá ir acompañada de una orden requiriendo la comparecencia de testigos o la presentación de documentos previa solicitud de parte.
e. El aviso de vista y señalamiento deberá contener la siguiente información:
    1. Fecha, hora y lugar en que se celebrará la vista, así como su naturaleza y propósito.
    2. Advertencia de que las partes podrán comparecer por derecho propio o asistidas de abogados incluyendo los casos de corporaciones, sociedades y las agrupaciones *bona fide*

debidamente reconocidas, certificadas y acreditadas por la Compañía.

3. Cita de la disposición legal aplicable que autoriza la celebración de vista.
4. Referencia a las disposiciones legales o reglamentarias infringidas, si se imputa una infracción a las mismas, y a los hechos constitutivos de tal infracción. Cuando el aviso se emita para dilucidar los pormenores de cualquier orden previamente emitida, se hará referencia a la misma.
5. Apercibimiento de que la ausencia de una parte debidamente notificada no afectará la celebración de la vista y su validez.
6. Apercibimiento de las medidas que la Compañía podrá tomar si una parte no comparece a la vista.
7. Apercibimiento de que toda solicitud de suspensión de vista deberá hacerse con no menos de cinco (5) días laborables de anticipación a la fecha de la vista.

Artículo 39 - Conferencia con Antelación a la Vista

a. El Oficial Examinador podrá citar a las partes a una conferencia con antelación a la vista con el propósito de limitar y simplificar los asuntos a discutirse en la vista adjudicativa o de llegar a un acuerdo definitivo. En dicha conferencia se considerará la posición de cada parte, la simplificación de la prueba, el intercambio de *exhibits*, y toda otra materia que pueda ayudar a la dirección y disposición final del procedimiento.
b. El Oficial Examinador podrá aceptar estipulaciones entre las partes para resolver controversias, siempre que entienda, que con ello se sirve a los mejores intereses públicos y no vaya en contra de la política administrativa de la Compañía.
c. Dentro del término de diez (10) días calendario, contados a partir de la celebración de la conferencia preliminar entre las partes requeridas, y por lo menos con cinco (5) días con antelación a la celebración de la vista, las

partes deberán someter, en conjunto un informe sobre el resultado de dicha conferencia.

d. En caso de que las partes no sometan un informe en conjunto, podrán someterlo individualmente, justificando la razón del incumplimiento.

Artículo 40 - Comparecencia a Vistas Administrativas

a. Toda persona natural podrá comparecer a la vista por derecho propio o representada por abogado.
b. Todo representante legal, que iniciado un proceso adjudicativo no haya comparecido ante la Compañía y posteriormente ha asumido la representación legal, deberá notificar por escrito de tal hecho a la Compañía.
c. Toda corporación o persona jurídica y las agrupaciones *bona fide* debidamente reconocidas, certificadas y acreditadas por la Compañía, deberán comparecer por conducto de su representante legal, quien deberá ser un abogado admitido a ejercer su profesión en la jurisdicción del Estado Libre Asociado de Puerto Rico. Si ésta comparece sin abogado, su representante deberá acreditar, mediante certificación al respecto, que está autorizada a obligar a la corporación o agrupación. Esta persona podrá testificar, o transigir la controversia, pero no podrá asumir conducta alguna que implique el ejercicio de la abogacía.
d. Los procedimientos se conducirán en el idioma español. Cualquier parte que no conozca el idioma español deberá comparecer acompañada de un intérprete, cuyo costo ésta sufragará.

Artículo 41 - Procedimiento en Vista o Audiencia

a. La vista será pública a menos que una parte someta una solicitud por escrito y debidamente fundamentada para que la vista sea privada, y así lo autorice el Oficial Examinador o funcionario designado, si entiende que una vista pública puede causar daño irreparable la parte peticionaria.

b. Los procedimientos serán grabados y cuando así sea solicitado por una parte interesada, se proveerá una copia de la transcripción, si el costo ha sido pagado previo a su entrega, según las normas de la Compañía.
c. El Oficial Examinador que presida la vista juramentará a los testigos con anterioridad a la prestación de declaración alguna y habiendo sido juramentados y a petición de parte, ordenará el retiro de los testigos de la Sala en que estén celebrando los procedimientos hasta el momento en que sea llamado para declarar.
d. Las partes podrán presentar su caso o defensa mediante evidencia oral, escrita, someter prueba de refutación y contrainterrogar testigos para una completa y verdadera revelación de los hechos y cuestiones en controversia, excepto según haya sido restringido o limitado por las estipulaciones en la conferencia con antelación a la vista o que interfiera con el carácter rápido y flexible de los procesos administrativos.
e. La parte proponente de prueba documental será responsable de proveerle copia a la parte contraria, interventor u opositor.
f. Sólo se permitirá un abogado, por cada parte, a interrogar y contrainterrogar al mismo testigo.
g. Las Reglas de Evidencia de Puerto Rico no serán de aplicación, salvo los principios generales que se aplicarán flexiblemente de forma que garanticen una adjudicación justa, rápida y económica, disponiéndose que el Oficial Examinador podrá excluir aquella evidencia que sea impertinente, inmaterial, repetitiva o inadmisible por fundamentos constitucionales o legales basados en privilegios evidenciarios reconocidos por los tribunales de Puerto Rico.
h. El Oficial Examinador identificará y admitirá durante el procedimiento, como parte del expediente, aquella evidencia pertinente y material y hará constar los asuntos sobre los cuales haya tomado conocimiento oficial.
i. Otros criterios evidenciarios se utilizarán discrecionalmente por el Oficial Examinador que presida la vista y subordinando su determinación al interés público envuelto.

j. Cualquier representante legal puede presentar una renuncia de representación ante el Oficial Examinador, pero la misma tendrá que ser aceptada para que surta efecto. Se tomará en cuenta el perjuicio que tal acción pueda causar al representado o defendido.

k. En los casos de órdenes para mostrar causa o denuncia administrativa, el representante del Interés Público iniciará los procedimientos exponiendo los fundamentos y la parte querellada admitirá o negará lo imputado. Si el imputado no hiciere ni una, ni otra alegación, el representante del Interés Público procederá a desfilar prueba en apoyo de sus alegaciones.

l. Finalizado el desfile de prueba del representante del Interés Público, la parte a quien se le haya ordenado mostrar causa podrá presentar prueba a su favor, contrainterrogar o admitir las alegaciones en su contra.

m. Finalizado el desfile de prueba, el representante del Interés Público, los abogados, o los comparecientes por derecho propio, podrán presentar una argumentación final refiriéndose a los hechos y al derecho que entienda procedentes para sostener sus alegaciones.

n. El Oficial Examinador que presida la vista podrá conceder a las partes un término de veinte (20) días después de concluir la misma para la presentación de propuestas sobre determinaciones de hechos y conclusiones de derecho. Las partes podrán voluntariamente renunciar a que se declaren las determinaciones de hechos.

o. Finalizado el procedimiento y sometido el caso por las partes, no se admitirá documento adicional ni prueba testifical alguna, a menos que el Oficial Examinador le hubiere concedido un término a tales efectos, y éste procederá a preparar un informe que incluya la identificación de la controversia o controversias a ser adjudicadas y formulará determinaciones de hecho y conclusiones de derecho con su correspondiente recomendación a la Compañía o emitirá la decisión por escrito si le ha sido delegada la autoridad para ello.

Artículo 42 - Suspensión de Vistas

a. El Oficial Examinador podrá suspender una vista previamente señalada a solicitud de parte por escrito en la que se expresen y justifiquen las razones para tal suspensión. Dicha solicitud deberá hacerse con no menos de cinco (5) días laborables de anticipación a la fecha de la vista.
b. Salvo por justa causa, el Oficial Examinador no acogerá una solicitud de suspensión radicada dentro de un término menor al anteriormente señalado.
c. El peticionario vendrá obligado a certificar en su solicitud de suspensión, que simultáneamente con ella, notificó con copia de la misma a las demás partes e interventores u opositores cumpliendo con el término antes señalado, entendiéndose que la mera presentación de la solicitud de suspensión no dejará sin efecto el señalamiento de vista. Dicha certificación se hará conforme a lo establecido en el Artículo sobre "Notificación de Escritos".
d. El incumplimiento con lo dispuesto en las secciones anteriores sobre solicitud de suspensión, podrá conllevar que se declare sin lugar la misma.
e. La solicitud de suspensión presentada en el término señalado, será considerada conjuntamente con los siguientes factores:
    1. La fecha de la presentación del caso.
    2. Suspensiones anteriores y causas de las mismas.
    3. Oposiciones de la parte adversa y los efectos de la suspensión.
    4. Circunstancias y meritoriedad de justificaciones planteadas para la suspensión.
f. El Oficial Examinador resolverá la solicitud de suspensión tan pronto le sea referida y si la declarara Con Lugar, la Secretaría reseñalará la vista para la fecha más próxima que le permita su calendario.
g. Las suspensiones, transferencias, cambios de hora y lugar, podrán ser ordenadas por iniciativa de la Compañía cuando el interés público lo amerite.

h. En toda solicitud de suspensión presentada al inicio de la celebración de una vista, el Oficial Examinador podrá ordenar el pago del arancel correspondiente.
i. Cuando una solicitud de suspensión presentada por la parte peticionaria o querellada sea declarada Con Lugar, se entenderán renunciados los términos establecidos por LPAU.

Artículo 43 - Transacciones

a. Durante cualquier etapa de los procedimientos, el querellado podrá hacer una oferta de transacción o pago al querellante, debidamente notificada a la Compañía.
b. Cualquier acuerdo de transacción deberá constar por escrito y estar debidamente firmada por ambas partes e incluirá los remedios alternos en caso de incumplimiento.
c. Si la transacción surge cuando el caso se encuentra ante un Oficial Examinador, las partes podrán presentar el acuerdo por escrito, firmado por todas las partes, ante la Compañía, y el Oficial Examinador preparará una resolución que recoja los términos del acuerdo de transacción, y ésta será referida al Director la Oficina de Servicios y Transportación Turística para su consideración.
d. De surgir la transacción cuando el caso se encuentre en la Oficina del Interés Público, corresponderá al Abogado del Interés Público preparar el escrito descrito en el apartado anterior.
e. Ninguna oferta de transacción se considerará como prueba de negligencia del querellado de no concretarse la misma.

Artículo 44 - Rebeldía

a. Si la parte querellada no contesta la querella, dentro del término provisto para ello, o si no comparece a la vista o dejare de cumplir con cualquier orden emitida siendo debidamente notificada, la Compañía podrá

declararla en rebeldía y podrá dar por admitidas las alegaciones en su contra, continuando con el procedimiento con o sin su participación.

b. La Compañía notificará por escrito a dicha parte a su dirección de récord, su determinación y los fundamentos para la misma, apercibiéndole además de su derecho a solicitar la reconsideración.

Artículo 45 - Desestimación y Archivo

a. La Compañía podrá desestimar y ordenar el archivo de una petición o querella, según sea el caso, por las siguientes razones:
    1. Cuando el peticionario o querellante no comparezca a la vista o dejare de cumplir con cualquier orden emitida por la Compañía.
    2. Cuando no se hubiese efectuado trámite alguno por cualquiera de las partes durante los últimos seis (6) meses.
    3. Por haberse presentado la querella luego de un año desde que surgió la causa de acción.
    4. Cuando no se justifique la concesión de un remedio.
    5. Por cualquier otro fundamento que proceda en derecho.
b. La Compañía podrá ordenar que se muestre causa por la cual no se deba desestimar la querella.
c. Dicha determinación podrá ser revisable siguiendo el procedimiento establecido en este Reglamento sobre reconsideración y revisión judicial.

Artículo 46 - Sanciones

La Compañía podrá imponer sanciones en los siguientes casos:

a. Si el promovente de una acción, o el promovido por ella, dejare de cumplir con las reglas y reglamentos o con cualquier orden del Director Ejecutivo, el Director la Oficina de Servicios y Transportación Turística o cualquiera de sus representantes autorizados, del juez administrativo o del oficial examinador, la agencia a iniciativa propia o a instancia de parte podrá ordenarle que muestre causa por la cual no deba imponérsele una sanción. La orden informará de las reglas, reglamentos u órdenes con las cuales no

se haya cumplido, y se concederá un término de veinte (20) días, contados a partir de la fecha de notificación de la orden, para la mostración de causa. De no cumplirse con esa orden, o de determinarse que no hubo causa que justificare el incumplimiento, entonces se podrá imponer una sanción económica a favor de la Compañía o de cualquier parte, que no excederá de doscientos ($200.00) dólares por cada imposición separada, a la parte o a su abogado, si este último es el responsable del incumplimiento.

b. Ordenar la desestimación de la acción en el caso del promovente, o eliminar las alegaciones en el caso del promovido, si después de haber impuesto sanciones económicas y de haberlas notificado a la parte correspondiente, dicha parte continúa en su incumplimiento de las órdenes de la agencia.

c. Si la persona dejare de obedecer una citación, o si al comparecer, se negare a prestar juramento, declarar, o presentar los documentos solicitados, la Compañía podrá emitir una orden para que muestre causa por la cual no deba sancionársele o cancelársele la autorización, franquicia, permiso o licencia, según sea el caso. La Compañía podrá además, invocar la ayuda del Tribunal de Primera Instancia para obligar a la comparecencia, la declaración y la presentación de documentos.

d. La Compañía podrá imponer sanciones económicas a las partes, en todo caso y en cualquier etapa, por conducta constitutiva de demora, inacción, abandono, obstrucción o falta de diligencia en perjuicio de la eficiente resolución de los asuntos ante la Compañía.

e. La Compañía podrá imponer, *motu proprio* o a solicitud de parte, sanciones económicas a cualquier personas que se condujere en forma desordenada o irrespetuosa ante ésta, o cualquiera de sus funcionarios que esté presidiendo una vista o investigación y ordenar a cualquier persona, testigo o abogado a que abandone la sala cuando no se observe el debido decoro y respeto en los procedimientos. Dicha conducta podrá constituir un delito menos grave.

Artículo 47 - Costas y Honorarios de Abogados

a. Costas

1. La Compañía podrá ordenar a la parte perdidosa el pago de costas a la parte a cuyo favor se resuelva una petición, querella o controversia. Las costas incluirán los gastos incurridos necesariamente en la tramitación de un caso, o procedimiento que la ley ordena, o que la Compañía, en su discreción, estima que una parte debe rembolsar a otra.
2. La Compañía podrá imponer costas interlocutorias a las partes, en todo caso y en cualquier etapa, por conducta constitutiva de demora, inacción, abandono, obstrucción o falta de diligencia en perjuicio de la eficiente resolución de los asuntos ante la Compañía.
3. La Compañía podrá ordenar a los concesionarios concernidos que paguen los gastos justos y razonables por servicios profesionales y consultivos incurridos en las investigaciones, estudios, audiencias o cualquier otro procedimiento que se lleve a cabo por la Compañía con relación a la solicitud o prestación de servicios de agentes de viajes y mayoristas.
4. Procedimiento

   La parte que reclame el pago de costas presentará a la Compañía y notificará a la parte contraria, dentro del término de diez (10) días, contados a partir de la notificación de la resolución de la Compañía, una relación o memorándum de todas las partidas de gastos y desembolsos necesarios incurridos durante la tramitación de la petición, querella o controversia. El memorándum de costas se presentará bajo juramento y consignará que según el leal saber y entender del reclamante o de su abogado, las partidas de gastos incluidas son correctas y que todos los desembolsos eran necesarios para la tramitación

de la petición, querella o controversia. Si no hubiere impugnación, la Compañía aprobará el memorándum de costas, y podrá eliminar cualquier partida que considere improcedente, luego de conceder al solicitante la oportunidad de justificar la misma. Cualquier parte que no esté conforme con las costas reclamadas podrá impugnar las mismas en todo o en parte, dentro del término de diez (10) días contados a partir de aquel en que se le notifique el memorándum de costas. La Compañía, luego de considerar la posición de las partes, resolverá la impugnación.

b. Honorarios de Abogados

En caso que cualquier parte o su abogado haya procedido con temeridad o frivolidad, la Compañía podrá imponerle en su determinación el pago de una suma por concepto de honorarios de abogado que ésta entienda correspondan a tal conducta.

PARTE VI PROCEDIMIENTOS ADVERSATIVOS INICIADOS POR LA COMPAÑÍA

Artículo 48 - Principio del Proceso

a. La Compañía podrá iniciar procedimientos adversativos, emitir boletos, imponer sanciones, penalidades y multas administrativas, así como suspender o cancelar la autorización, franquicia o permiso de agente de viajes, mayorista de viajes y excursiones o contratista independiente, por las siguientes razones, entre otras:

1. La violación o incumplimiento de cualquier disposición contenida en la Ley, en este Reglamento, u orden, resolución o carta circular de la Compañía.
2. La omisión voluntaria o repetida de explotar el servicio en la forma especificada en la autorización.

3. Si llegare a conocimiento de la Compañía que un concesionario ha prestado servicios desde un local sin que haya cumplido con los requisitos fijados en la Ley o en este Reglamento.
4. Cuando el concesionario haya dejado de ser idóneo para prestar los servicios para los que fue autorizado.
5. Información o manifestaciones falsas hechas a sabiendas en cualquier petición, solicitud o declaración, escrita o verbal, sobre los hechos, radicada en relación con dicha solicitud, incluyendo la presentación de documentos o testimonios falsos.
6. Cuando un concesionario haya incurrido en cualquier acto u omisión o práctica injusta, irrazonable o que estableciere diferencias o preferencias injustificadas o indebidas.
7. Cuando una persona haya estado operando a modo de agente de viajes, mayorista o contratista independiente sin la previa autorización de la Compañía o haya incurrido en cualquier actuación u omisión que afecte o pueda afectar la prestación de dichos servicios o que resulte en perjuicio de las actividades, recursos o intereses relacionados con los mismos y sobre las cuales la Compañía tiene poderes de reglamentación, supervisión o vigilancia.

b. El concesionario podrá admitir los hechos o las infracciones imputadas o negar las imputaciones por escrito, acompañándola de la evidencia pertinente y solicitar una vista.
c. La Compañía evaluará la evidencia sometida u ordenará la celebración de una vista, si la misma se hubiese solicitado o en el ejercicio de su discreción, y emitirá una determinación que incluya una concisa declaración de las determinaciones de hechos, conclusiones de derecho o razones de política pública que justifican la decisión de tomar acción específica.

d. Las disposiciones contenidas en este Artículo serán aplicables, en toda su extensión, a una persona que no sea concesionaria de la Compañía cuando ésta incurra en los actos descritos anteriormente.

e. Todo concesionario será responsable del incumplimiento de cualquier ley, orden o reglamento aplicable, cuando ello sea ocasionado por sus propias actuaciones u omisiones o por las actuaciones u omisiones de sus oficiales, empleados o contratistas independientes dentro del marco de la operación de la empresa.

Artículo 49 - Orden para Mostrar Causa o Denuncia Administrativa y Multa Propuesta

a. La Compañía podrá emitir una Orden para que un concesionario, persona querellada o contratista independiente muestre causa por la cual no deba imponérsele una multa o cancelársele la autorización, franquicia, permiso o licencia, notificándole su derecho a solicitar una vista.

b. Toda Orden para Mostrar Causa o Denuncia Administrativa incluirá lo siguiente:

    1. Nombre y dirección postal del querellado o promovido, disponiéndose que en los casos de concesionarios se indicará la clase de licencia, autorización o permiso emitido por la Compañía.
    2. Descripción de la conducta imputada, de modo que cumpla con una adecuada notificación de los hechos alegados en su contra.
    3. Identificación de los artículos o secciones de las disposiciones legales, reglamentarias o de las normas y órdenes de la Compañía que hayan sido infringidas.
    4. Multa propuesta, sanción, penalidad o aviso de cancelación, según sea el caso.
    5. Notificación a toda persona interesada a su dirección de récord.

6. Apercibimiento de su derecho a presentar evidencia a su favor, a solicitar una vista, comparecer representado por un abogado y solicitar la reconsideración.

Artículo 50 - Notificación de Multa Administrativa o Boleto

La Compañía podrá, a través de sus oficiales o funcionarios autorizados, expedir boletos a concesionarios por infracciones a la Ley o a este Reglamento, siguiendo el procedimiento establecido en las siguientes secciones:

a. El Boleto contendrá información de la infracción imputada, la multa correspondiente a dicha infracción y el término en que la misma deberá ser satisfecha o impugnada y cualquier otra información que el Director de la Oficina de Servicios y Transportación Turística entienda necesaria.
b. En los casos en que aparezcan impresas expresiones alternas en el Boleto, sólo serán efectivas la que marque el Oficial o funcionario autorizado en el original del boleto.
c. El Oficial o funcionario autorizado firmará el Boleto y entregará una copia del mismo al concesionario querellado y presentará el original a la Compañía.
d. En ausencia del concesionario, el Oficial o funcionario podrá entregar el Boleto a su representante o persona encargada del local, quien deberá darle aviso al concesionario, dentro las cuarenta y ocho (48) horas siguientes a la expedición del Boleto.

Artículo 51 - Mostración de Causa y Solicitud de Vista

a. El concesionario deberá pagar o satisfacer en la Secretaría el monto de la multa impuesta dentro de los treinta (30) días siguientes a la fecha de expedición del Boleto o la notificación de la Orden para Mostrar Causa.
b. El recaudador o funcionario autorizado de la Oficina de Servicios y Transportación Turística expedirá un recibo, anotará el número del mismo en el original del Boleto expedido y lo entregará al concesionario.

c. Toda impugnación u objeción a los hechos imputados en el Boleto u Orden para Mostrar Causa, y la solicitud de vista, deberá ser radicada ante la Secretaría, dentro del término de treinta (30) días a partir de la expedición del boleto u Orden para Mostrar Causa, conjuntamente con toda la evidencia que tenga disponible para rebatir los hechos o la infracción imputada.
d. Si dentro del término de treinta (30) días de haberse expedido el Boleto o de haberse notificado la Orden para Mostrar Causa se solicitare la celebración de una audiencia, la Secretaría emitirá una citación para la vista, notificando al querellado del lugar, fecha y hora del señalamiento y de su derecho de comparecer representado por abogado.
e. De no impugnarse el Boleto o la Orden para Mostrar Causa de conformidad con lo antes dispuesto, se entenderán por admitidos los hechos o la infracción imputada y el concesionario, persona querellado o contratista independiente deberá satisfacer la multa impuesta en su totalidad dentro del término de treinta (30) días establecido o se procederá con la cancelación de la autorización, franquicia, permiso o licencia, según sea el caso.
f. Vencido el término de treinta (30) días, se impondrá un recargo de tres ($3.00) dólares a la multa impuesta en el Boleto, por cada mes o fracción de mes transcurrido hasta su saldo. Dicho recargo deberá ser pagado ante la Compañía, junto con la multa impuesta en el Boleto.
g. Si el querellado, concesionario o contratista independiente no paga la multa establecida en el Boleto dentro del término dispuesto, la Compañía podrá emitir una Orden para Mostrar Causa, en la cual, además de imputarle la falta de pago de la multa impuesta en el Boleto, se podrán incluir imputaciones adicionales por cualesquiera otras infracciones pendientes, incluyéndose además, un apercibimiento de que su autorización, franquicia, permiso o licencia podrá ser cancelada de incumplir con lo ordenado. Dicha orden advertirá sobre el derecho a solicitar vista conforme al presente Reglamento.

h. El concesionario, querellado o contratista independiente podrá solicitar en cualquier fecha con antelación a la señalada para la vista, si éste la hubiese solicitado, que se le releve de la sanción propuesta, presentando evidencia fehaciente que considere pueda dejar sin efecto la imputación de infracción presentada en su contra. La Compañía, luego de considerada dicha evidencia y de estimarlo procedente, podrá ordenar el archivo del Boleto o la Orden para Mostrar Causa.

Artículo 52 - Citación a Entrevista

a. La Compañía, a través de sus funcionarios autorizados, podrá citar a cualquier concesionario, contratista independiente o cualquier otra persona natural o jurídica, y éstos deberán comparecer en la fecha, hora y lugar señalada, para una entrevista informal, en la cual se podrá orientar al concesionario, contratista independiente o cualquier otra persona natural o jurídica solicitarle información o documentación; concederle término para corregir cualquier anomalía que surja del expediente o de una intervención realizada o cumplir con cualquier disposición de este Reglamento.
b. La incomparecencia a la citación será causa suficiente para que la Compañía emita contra éste un boleto o una Orden para que muestre causa por la cual no deba imponérsele una multa o cancelársele la autorización, franquicia, permiso o licencia, según el procedimiento establecido en este Reglamento, por la incomparecencia, así como por cualquier otra infracción que surja de una intervención realizada o del expediente.

Artículo 53 - Cese y Desista

a. La Compañía podrá emitir una Orden para que un concesionario muestre causa por la cual no deba emitirse una orden de cese y desista, cuando éste: haya omitido explotar el servicio en la forma especificada en la autorización, o haya violado u omitido cumplir con cualquiera de las disposiciones de la Ley, este Reglamento, orden, resolución o carta circular

de la Compañía, o haya rehusado servir a cualquier miembro del público por motivo de su raza, color, sexo, nacimiento, origen, condición social, ideas políticas o religiosas.

b. La Compañía podrá emitir una Orden para que una persona muestre causa por la cual no deba emitirse una Orden de Cese y Desista, cuando ésta: haya estado operando a modo de agente de viajes, mayorista o contratista independiente sin la previa autorización de la Compañía, o haya incurrido en cualquier actuación u omisión que afecte o pueda afectar la prestación de dichos servicios o que resulte en perjuicio de las actividades, recursos o intereses relacionados con los mismos y sobre las cuales la Compañía tiene poderes de reglamentación, supervisión o vigilancia.
c. El procedimiento para la expedición de una Orden de Cese y Desista se regirá por las disposiciones aplicables a la Orden para Mostrar Causa.

Artículo 54 - Suspensión Sumaria

a. La Compañía podrá suspender el derecho de un concesionario a prestar sus servicios, mediante notificación al efecto por un período temporero que no excederá de sesenta (60) días, en casos de peligro inminente que constituyan una amenaza al ambiente, a la salud o a la seguridad pública. Dicha orden será efectiva al momento de ser emitida, se notificará inmediatamente personalmente o por correo certificado y permanecerá en vigor hasta que el Compañía o un tribunal competente la deje sin efecto.
b. Una vez emitida una orden de suspensión sumaria, la Compañía citará a la parte afectada para que comparezca a una vista para que exponga las causas y motivos, si algunos tuviere, por los cuales no se deba proceder a imponer una sanción mayor o cancelar la autorización, franquicia, permiso o licencia, si ello fuera procedente.
c. La Compañía deberá emitir su decisión final dentro de los sesenta (60) días siguientes a la emisión de la orden de suspensión sumaria, excepto que medien causas o motivos justificados.

d. Si se suspendiere la audiencia señalada a solicitud de la parte afectada, la suspensión de la autorización, licencia o permiso permanecerá en vigor hasta que se resuelva el caso en sus méritos por la Compañía, no empece que haya transcurrido el término de la suspensión sumaria decretada.

Artículo 55 - Sanciones por Infracciones, Reincidencia y Contumacia

a. Las multas administrativas no excederán de diez mil ($10,000.00) dólares por cada infracción, entendiéndose, que cada día que subsista la infracción se considerará como una violación por separado hasta un máximo de doscientos cincuenta mil ($250,000.00) dólares.
b. La reincidencia en la infracción de cualquier disposición de la Ley o este Reglamento, podrá conllevar la revocación de la franquicia, autorización, permiso o licencia, según sea el caso, así como la subsiguiente inelegibilidad del reincidente para prestar servicios de agente de viajes, mayorista o contratista independiente.
c. En caso de que un concesionario, contratista independiente o cualquier persona sujeta a las disposiciones de la Ley, demuestre contumacia en la comisión o continuación de actos por los cuales le haya sido impuesta una multa administrativa o contumacia en el incumplimiento de cualquier orden o resolución emitida por la Compañía, ésta, en el ejercicio de su discreción, podrá imponerle multas administrativas de hasta un máximo de cincuenta mil ($50,000.00) dólares diarios, entendiéndose, que cada día que subsista la infracción se considerará como una violación por separado, hasta un máximo de quinientos mil ($500,000.00) dólares por cualquiera de los actos aquí señalados.
d. Las multas serán impuestas considerando las circunstancias particulares de cada caso, para lo cual se considerarán los agravantes para imponer multas mayores y los atenuantes para la imposición de multas de cuantías menores.
e. El Director de la Oficina de Servicios y Transportación Turística podrá establecer mediante resolución, orden o carta circular, una guía de multas

para ser impuestas por los funcionarios a los cuales se les delegue dicha función.

Artículo 56 - Procedimiento de Auditorías y Preparación de Informes

a. La Compañía se encargará de llevar a cabo las investigaciones especiales, y auditorías establecidas en la Ley y de redactar los informes de examen de toda persona investigada.
b. Si como resultado de una investigación, la Compañía encuentra que se ha incurrido en una posible violación a la Ley o sus reglamentos, ésta deberá hacer referencia al artículo específico y un breve resumen de sus hallazgos al respecto en el informe.
c. Una vez la auditoria se concluya, se le enviará copia del informe al concesionario investigado. La copia incluirá una notificación en la que se le apercibirá al investigado de su derecho a presentar objeciones al informe. Las objeciones deberán estar debidamente fundamentadas y serán específicas en su contenido. El concesionario deberá hacer referencia a toda disposición legal aplicable y a las normas de contabilidad generalmente aceptadas, de ser aplicables, e incluirá un breve argumento de sus razones para objetar. Toda objeción será presentada por escrito, dentro de un término de veinte (20) días a partir de la notificación. El concesionario también tendrá derecho a solicitar vista informal para dilucidar los hallazgos en sus méritos.
d. Una vez la persona investigada ha sometido todas sus objeciones, la Compañía tendrá un plazo de veinte (20) días, desde que se recibieron en Secretaría, para contestarlas. La contestación habrá de estar debidamente fundamentada y deberá ser notificada a la persona investigada, citando, igualmente, las normas legales o de prácticas aceptadas en lo que se fundamenta. Posteriormente, se remitirá el expediente a la División de Procedimientos Adjudicativos para la continuación de los procedimientos.

PARTE VII QUEJAS Y QUERELLAS

Artículo 57 - Disposiciones Generales

a. La Compañía, *motu proprio* o cualquier persona natural o jurídica, instrumentalidad gubernamental, agencia, negocio o empresa privada que se quejare de algún acto u omisión, o práctica injusta, irrazonable o ilegal, que haya llevado a cabo o se proponga llevar a cabo un concesionario, en violación de cualquier disposición de la Ley, este Reglamento u Orden de la Compañía, podrá presentar una querella conforme a lo establecido en el presente Reglamento. En los casos en que la Compañía sea la querellante, el procedimiento se regirá por las disposiciones en la Parte precedente.
b. Al ser presentada una querella ante la Compañía, se asignará a un funcionario la investigación preliminar de las alegaciones, quien evaluará si ésta tiene jurisdicción y si se ha identificado al querellado de forma adecuada. De proceder, se preparará un expediente, se le asignará un número y determinará el curso a seguir.
c. La Compañía podrá desestimar y archivar cualquier querella por falta de jurisdicción sobre la materia o por no contener información suficiente para la adecuada identificación de la parte querellada.
d. Cualquier grupo, cooperativa, unión, asociación o agrupación *bona fide*, debidamente reconocida, certificada y acreditada por la Compañía, que desee querellarse por algún acto u omisión efectuado por un concesionario o contra otra unión, asociación, cooperativa o alguno de sus miembros, podrá así hacerlo presentando ante la Compañía una querella que se regirá por el procedimiento aquí establecido.
e. La querella de grupos deberá estar firmada y debidamente juramentada por los miembros de la agrupación que interesen querellarse especificando su número de autorización o permiso, dirección y teléfono.
f. La Compañía sólo entenderá sobre las reclamaciones presentadas por cooperativas, uniones, asociaciones y agrupaciones *bona fide*, si éstas

están debidamente reconocidas, certificadas y acreditadas por la Compañía, de acuerdo a los requisitos establecidos en este Reglamento.

g. Cuando se celebre una audiencia por la violación de cualquier disposición de esta Ley o de cualquier reglamento u orden de la Compañía, el peso de la prueba recaerá en la empresa, concesionario, persona concernida o parte querellada.

Artículo 58 - Querellas

a. La querella será presentada en el formulario que provea la Compañía y juramentada ante Notario Público o funcionario de la Compañía que esté autorizado para tomar juramentos, solicitando que se le reconozca un derecho o se le conceda un remedio.

b. Toda querella que no se presente en el formulario de la Compañía deberá estar debidamente juramentada y contener la siguiente información, si la tuviere disponible:

    1. Nombre completo de las partes, incluyendo ambos apellidos si se tratare de una persona natural, si se conoce, o en su defecto cualquier dato que pueda conllevar a su identificación.
    2. Si fuere corporación deberá incluir el nombre y dirección de sus oficiales, si estuviere disponible la información.
    3. Dirección física y postal y el número telefónico del querellante y de sus testigos, si los hubiere y el nombre y dirección del querellado, si se conoce.
    4. Exposición breve y concisa de los hechos básicos que motivan su reclamación y que sean constitutivas de infracción y referencia a las disposiciones legales aplicables, si las conociere.
    5. Remedio que se solicita o remedios alternos y cuantía reclamada por concepto de los daños sufridos y deberá acompañar los documentos y la evidencia que tenga disponible para sostener la cuantía reclamada.

6. Gestiones realizadas, si alguna, por el querellante con el querellado para la solución de la reclamación.
7. Fecha y lugar de los hechos.
8. Firma del querellante, su representante legalmente autorizado o su abogado si lo tiene, debidamente juramentada ante Notario Público o funcionario de la Compañía debidamente autorizado para tomar juramentos.
9. Cada parte anejará a su querella o contestación copia de todo documento que sirve de apoyo a su alegación, así como de todo documento disponible para sostener sus alegaciones que considere ofrecer en evidencia, sin perjuicio de producir documentos adicionales más adelante en el procedimiento. No obstante, una parte no podrá ofrecer en evidencia documentos que retuvo de mala fe.

c. Si de la evaluación inicial, la Compañía determina que tiene jurisdicción sobre la materia y que se ha identificado adecuadamente al querellado, se continuará con el procedimiento y Secretaría notificará la querella a las partes.

Artículo 59 - Quejas

a. Toda persona natural o jurídica, concesionario o agencia gubernamental que advenga en conocimiento de que cualquier concesionario o cualquier persona particular ha infringido o se propone infringir la Ley y los reglamentos aprobados al amparo de la misma, podrá solicitar a la Oficina de Servicios y Transportación Turística que realice una investigación e inicie los procedimientos que correspondan.
b. La queja se hará personalmente, por escrito, correo electrónico, facsímile o por cualquier otro medio que la Compañía provea o legalmente reconocido, y contendrá una relación de los hechos que motivan su queja, información para la adecuada identificación del infractor, y cualquier otra información o

documentos de los descritos para la presentación de una querella, si los tuviere disponibles.

c. La queja no se notificará al querellado, sólo originará un proceso de investigación, por lo que el quejoso no se considerará como parte, sino como testigo de la Compañía, en caso de que surja de la investigación que se ha cometido una infracción de la Ley y sus reglamentos.

Artículo 60 - Determinación de Daños

a. Cuando la Compañía, luego de celebrada una audiencia, determinare que cualquier acto realizado u omitido, o práctica puesta en vigor ha infringido cualquier orden, fuere injusta o irrazonable, estableciere diferencias o preferencias injustificadas o indebidas, podrá ordenar al concesionario que pague al perjudicado, dentro del tiempo razonable que se especifique, el importe de los daños y perjuicios sufridos como resultado del acto, omisión o práctica injusta, irrazonable o ilegal. La orden que a ese efecto se expida contendrá las determinaciones de hechos, si se hubiere renunciado, conclusiones de derecho y la cuantía que ha de pagarse. No obstante a lo antes expuesto, no se otorgará indemnización alguna por la Compañía, a menos que la querella o petición se hubiere presentado ante ella, dentro de un (1) año contados desde la fecha en que surgió la causa de acción.

b. Si el concesionario no cumpliere con la antedicha orden, la persona a cuyo favor se ordena se haga el pago, podrá radicar una acción judicial por su importe, y la misma se tramitará, cualquiera que fuere su cuantía, de acuerdo con la Regla 60 de Procedimiento Civil vigente. La orden dictada por la Compañía constituirá prueba *prima facie* de los hechos expuestos en ella y de que la cantidad adjudicada se debe justamente al demandante en dicho pleito.

c. El pleito para obligar el cumplimiento de una orden para que se efectúe dicho pago deberá entablarse dentro de un (1) año desde la fecha de la orden.

d. No se instituirá acción alguna por razón de los daños y perjuicios a que se refiere esta Sección, hasta que la Compañía hubiere determinado que el acto u omisión de que se trate era injusto, irrazonable, o que establecía diferencias injustas o preferencias indebidas o irrazonables, y tal acción se limitará a reclamar los daños y perjuicios que la Compañía hubiere adjudicado y ordenado.
e. Como parte de los procedimientos, la Compañía podrá ordenar a la querellada, que se abstenga de continuar realizando u omitiendo el acto o la práctica objeto de la querella y a tal efecto podrá exigir del querellante que haga un depósito razonable en armonía con la cuantía que justifique los términos de la querella, sujeta a la determinación posterior que luego haga en el caso la Compañía.

Artículo 61 - Notificación y Contestación a la Querella

a. La Secretaría expedirá y notificará por correo al querellado copia de la querella con sus anejos, si alguno, concediendo a este veinte (20) días, contados a partir de la fecha de la notificación de la querella para presentar su contestación a la misma. De no contestarse la querella dentro del término señalado, se le anotará la rebeldía al querellado, se darán por admitidas las alegaciones y se continuarán los procedimientos sin su participación. Dicho término podrá ser prorrogado, por justa causa, a solicitud del querellado mediante moción al efecto.
b. Si cualesquiera o todas las alegaciones de la querella fueren negadas, la contestación deberá hacer constar los hechos en que se basa la parte querellada para negarla.
c. El original de la contestación deberá estar firmado por el querellado o por su representante debidamente autorizado. A solicitud del querellado, dentro del mencionado término, la Compañía podrá ampliar el término para la radicación de la contestación.

Artículo 62 - Admisión por la Parte Querellada

Si la parte querellada accediere a lo solicitado y admitiese las alegaciones de la querella u Orden para Mostrar Causa, la Compañía podrá disponer sumariamente de la misma e imponer los remedios que procedan.

Artículo 63 - Resoluciones y Órdenes Sumarias

Cuando la Compañía determine, *motu proprio* o a solicitud de parte, que no existe controversia real de hechos, podrá disponer del asunto sumariamente siempre y cuando proceda en derecho. En tal caso, si una de las partes solicitara la reconsideración, se citará a vista en reconsideración, siempre que se establezca la existencia de una controversia real sobre hechos pertinentes.

Artículo 64 - Mediación

a. La Compañía podrá, *motu propio* o a solicitud de parte, con anuencia de la Compañía, referir la querella a un proceso de mediación, de entender que la controversia es susceptible de resolverse de manera expedita mediante este proceso.
b. Durante el proceso de mediación, las partes podrán estar representadas por un abogado, disponiéndose que éstas tendrán la obligación de notificar al funcionario autorizado, el nombre, dirección y teléfono de su representante legal.
c. El funcionario autorizado citará a las partes para que comparezcan a una reunión informal durante la cual el funcionario autorizado deberá promover la solución de la reclamación dentro de un ambiente amigable y de cooperación entre las partes.
d. De lograrse un acuerdo a través de la negociación, las partes o el funcionario a cargo de la misma, si es solicitado por éstas, presentarán copia del mismo, firmado por ambas partes, en un término de diez (10) días a partir de haberse llegado al acuerdo, para su evaluación por parte de la Compañía. La Compañía tendrá la facultad, de aprobar o rechazar el acuerdo sometido.

e. De no ser posible un acuerdo o estipulación en el término de veinte (20) días, el funcionario determinará si refiere el caso a la División de Procedimientos Adjudicativos o, en los casos en los cuales no se realizó una investigación previa a la mediación, si lo refiere a la División de Fiscalización y Vigilancia, o a funcionario competente, para la investigación correspondiente.

Artículo 65 - Responsabilidades del Funcionario en Casos de Mediación

a. El funcionario autorizado llevará a cabo todas las gestiones que estime pertinentes, encaminadas a resolver las diferencias entre las partes. El funcionario autorizado se limitará a facilitar el logro de acuerdos y no podrá obligar o imponer acuerdo alguno a las partes.
b. El funcionario autorizado tendrá discreción para establecer el curso de los procedimientos, incluyendo el señalamiento de reuniones entre las partes. Tendrá, además, autoridad para reunirse y comunicarse con cada parte o sus representantes legales, disponiéndose que la información facilitada en tales reuniones y comunicaciones no será divulgada a la otra parte sin la autorización expresa de la parte que facilita la información. De entenderlo necesario, también podrá requerir que no haya comunicación directa entre las partes o sus representantes legales sin la participación del funcionario autorizado.
c. De ser solicitado por las partes, el funcionario autorizado podrá redactar el acuerdo que ponga fin o resuelva las diferencias entre éstas.

Artículo 66 - Responsabilidad de las Partes a Negociar y Participar

Las partes serán responsables de proponer acuerdos para resolver las diferencias entre ellas. Deberán, además, presentar los fundamentos, razones o propósitos de cada uno de los acuerdos propuestos.

Artículo 67 - Confidencialidad

a. El procedimiento de mediación será uno confidencial, con excepción del acuerdo final que pueda resultar del mismo. Tanto el funcionario autorizado, como las partes que participen en el procedimiento, estarán impedidas de divulgar a terceras personas cualquier información relacionada a la mediación, a menos que las partes acuerden lo contrario, y cuenten con la anuencia del funcionario autorizado.
b. Cualquier documento, expediente u otra información sometida al funcionario autorizado durante el procedimiento de mediación será confidencial, a menos que las partes acuerden lo contrario.
c. El funcionario autorizado no podrá ser obligado a divulgar los documentos, expedientes, o cualquier otra información sometida ante él, por cualquier parte en un proceso de mediación o en otros procedimientos de arbitraje, ante el foro judicial o en cualquier otro procedimiento. Tampoco podrá ser obligado a testificar con respecto a la mediación en cualquier procedimiento de arbitraje, judicial o de otra naturaleza. Salvo acuerdo en contrario entre las partes, éstas mantendrán la confidencialidad de la mediación y no introducirán evidencia presentada por la otra parte en dicho proceso en otros procedimientos tales como: arbitraje, foro judicial, foro administrativo y otros.
d. También se verán impedidas de utilizar en cualquier otro procedimiento lo siguiente:
    1. Admisiones hechas por cualesquiera de las partes durante el procedimiento de negociación.
    2. El hecho de que cualesquiera de las partes se negaron a aceptar una sugerencia o acuerdo del funcionario autorizado.
e. El procedimiento de mediación será uno privado. El funcionario autorizado podrá excluir de participar en las reuniones o sesiones de mediación aquellas personas que no sean partes en el procedimiento. No se llevará récord grabado, ni estenografiado, ni de naturaleza alguna del procedimiento de mediación.

Artículo 68 - Terminación del Procedimiento de Mediación

El procedimiento de mediación finalizará cuando:

a. Se otorgue un acuerdo entre las partes.
b. Una de las partes someta por escrito y con copia a las demás partes, una declaración de que interesa ponerle fin al procedimiento.
c. El funcionario autorizado presente a la Compañía una declaración por escrito con copia a las demás partes indicando que sería un esfuerzo fútil el continuar con el procedimiento de mediación. La declaración del funcionario autorizado deberá ser redactada de manera que de la misma no surja inferencia negativa alguna con respecto a cualquier parte.

Artículo 69 - Presentación del Acuerdo ante la Compañía

Si las partes llegan a un acuerdo durante el procedimiento de mediación, éste tendrá que ser sometido por escrito en un solo documento y firmado por todas las partes ante la Compañía para su consideración, en la fecha que determine el funcionario autorizado. De ser solicitado por las partes, el funcionario autorizado podrá redactar el acuerdo que ponga fin o resuelva las diferencias entre éstas.

Artículo 70 - Trámite de la Querella Cuando no se Logra un Acuerdo Mediante el Proceso de Mediación

a. En los casos en los cuales no se realizó una investigación, de no lograrse un acuerdo entre las partes, y de considerar la Compañía que los hechos alegados ameritan ser investigados para la justa solución, ordenará al nivel operacional correspondiente que proceda con la investigación.
b. Luego de haberse realizado la investigación, (si se hubiese ordenado la misma), la querella se referirá a la División de Procedimientos Adjudicativos, y ésta determinará la acción a seguir. Si se sometiere evidencia de infracciones y no se tratare de una reclamación de daños y perjuicios, la Compañía podrá emitir un boleto o una orden para que

muestre causa por la cual no se le deba sancionar, advirtiéndole a las partes de su derecho a solicitar vista.

PARTE VIII RESOLUCIONES Y PROCEDIMIENTOS ULTERIORES

Artículo 71 - Resoluciones y Órdenes Finales

a. Una Orden o Resolución final deberá ser emitida por la Compañía dentro de noventa (90) días de concluida una vista o de la presentación por las partes de propuestas sobre determinaciones de hechos y conclusiones de derecho, a menos que este término sea ampliado por la Compañía por causas justificadas o renunciado por las partes, mediante escrito.
b. A los fines del cumplimiento de LPAU, en cuanto a la ampliación del término consignado para emitir la Resolución, podrán ser considerados entre otros, los siguientes factores para determinar justa causa:
    1. Complejidad de la controversia.
    2. Intervención de terceros.
    3. Renuncias de representantes legales.
    4. Diligencia demostrada por las partes.
    5. Suspensiones y transferencias de vistas.
    6. Incomparecencia de testigos.
c. La Orden incluirá y expondrá separadamente determinaciones de hechos, si éstas no se han renunciado, conclusiones de derecho que fundamenten la adjudicación y la disponibilidad del recurso de reconsideración o revisión. Deberá estar firmada por el Director de la Oficina de Servicios y de Transportación Turística o por el funcionario a quien se le delegue esta facultad.
d. La Resolución y Orden será notificada a la brevedad posible a las partes y a sus abogados, de tenerlos, con copia simple por correo ordinario y por correo certificado, a través de la Secretaría, la cual archivará en autos copia de la Resolución y Orden final y de la constancia de la notificación.

Notificada la Resolución y Orden, comenzarán a transcurrir los términos correspondientes.

e. No obstante lo antes expuesto, cuando una parte o su abogado, de tenerlo, solicite que la notificación sea personal o mediante correo electrónico o facsímile, renuncia a la notificación por correo. Al notificarse mediante entrega personal, la parte deberá firmar un recibo y se hará constancia de la notificación en el expediente, que servirá como evidencia de la notificación. En caso de notificación mediante correo electrónico o facsímile, la fecha y hora en la confirmación del envío será la evidencia de la notificación.
f. Una parte no podrá ser requerida a cumplir con una Resolución y Orden final, a menos que, dicha parte haya sido notificada de la misma.

Artículo 72 - Remedios

a. Toda resolución puede otorgar un remedio no solicitado por la parte querellante, si éste procede en derecho.
b. Toda resolución que ordene el pago de dinero, ordenará también el pago de intereses, computados desde la fecha en que se ordenó dicho pago y hasta que éste sea satisfecho, al tipo que fija la ley para sentencias judiciales.

Artículo 73 - Reconsideración

a. Cualquier persona adversamente afectada por una decisión de la Compañía en un procedimiento en el cual sea parte, interventor u opositor, podrá presentar una moción de reconsideración dentro del término de veinte (20) días, contados a partir de la fecha de notificación de dicha decisión.
b. El peticionario notificará a todas las partes con copia de la moción presentada.
c. En la solicitud de reconsideración se hará constar específicamente los fundamentos en los cuales se basa la solicitud.

d. La presentación de una solicitud de reconsideración no eximirá a persona alguna, a modo de suspensión o posposición, de la vigencia de la Resolución y Orden, a menos que medie una Orden especial de la Compañía.
e. La Compañía tendrá facultad para conceder o denegar la reconsideración, y para suspender, enmendar o dejar sin efecto su Orden o decisión, sin celebración de una audiencia.
f. Tal resolución deberá ser emitida y archivada en autos dentro de noventa (90) días siguientes a la radicación de la moción de reconsideración. Si la agencia acoge la moción de reconsideración pero deja de tomar alguna acción con relación a la moción dentro de los noventa (90) días de ésta haber sido radicada, perderá jurisdicción sobre la misma y el término para solicitar la revisión judicial empezará a contarse a partir de la expiración de dicho término de noventa (90) días salvo que la agencia, por justa causa y dentro de los noventa (90) días, prorrogue el término para resolver por un período que no excederá de treinta (30) días adicionales.
g. Si la fecha de archivo en autos de copia de la notificación de la orden o resolución es distinta a la del depósito en el correo de dicha notificación, el término se calculará a partir de la fecha del depósito en el correo.
h. Si se determina la celebración de una vista para dilucidar la moción de reconsideración, la notificación para la celebración de la misma deberá especificar qué aspectos de la reconsideración han de ser revisados, o si el caso se verá en su totalidad.
i. Si se ordenare la celebración de una nueva audiencia, la Compañía no recibirá en la misma otra evidencia que no sea:
    1. Evidencia material recientemente descubierta y que no pudo ser obtenida mediante el empleo de razonable diligencia para su utilización en la audiencia anterior.
    2. Evidencia que ha quedado disponible únicamente después de la fecha en que se celebró la audiencia original.

j. Si se concediere la nueva audiencia, la Compañía resolverá sobre la misma dentro del término de noventa (90) días a partir de la celebración de la misma.

Artículo 74 - Revisión Judicial

a. La moción de reconsideración será un requisito de carácter jurisdiccional para poder solicitar la revisión judicial ante el Tribunal de Apelaciones.
b. Cualquier parte que resultare adversamente afectada por la decisión final de la Compañía, podrá presentar una solicitud de revisión en la Sala correspondiente del Tribunal de Apelaciones de Puerto Rico dentro de los treinta (30) días siguientes a:
    1. La expiración del término de noventa (90) días que tiene la Compañía para tomar acción con relación a una moción de reconsideración, si ésta hubiese sido acogida, y si la Compañía hubiera dejado de tomar acción alguna, salvo que el Tribunal, por justa causa autorice a la Compañía una prórroga para resolver por un tiempo razonable; o
    2. La fecha en que se archive en autos copia de la notificación de la Orden de la Compañía resolviendo definitivamente la moción de reconsideración; o
    3. La fecha en que la moción de reconsideración sea rechazada de plano.
c. Será obligación de la parte que solicite revisión judicial notificar con copia de dicho escrito a la Compañía a través de la Secretaría.
d. El costo de transcripciones, preparación y certificaciones del récord administrativo será sufragado a la Compañía por aquella parte que haya radicado la solicitud de revisión, de acuerdo a las normas establecidas para la determinación del costo.

Artículo 75 - Reapertura

a. Cuando el interés público lo requiera, la Compañía podrá discrecionalmente reabrir un procedimiento en el que se haya emitido una Resolución final.
b. Mediante moción debidamente juramentada, radicada dentro de un término que nunca excederá de seis (6) meses a partir del archivo en autos de la Resolución final, cualquier parte en un procedimiento final y firme podrá solicitar que la Compañía reabra el mismo por los siguientes fundamentos:
    1. Descubrimiento de evidencia esencial recientemente descubierta que, a pesar del uso de razonable diligencia, no pudo haber sido descubierta a tiempo para ser utilizada en el procedimiento original.
    2. Cualquier otro fundamento que justifique la concesión del remedio solicitado.
c. Independientemente de la existencia de uno de los fundamentos antes expuestos, la concesión de una reapertura de un procedimiento en el que se haya emitido una Resolución final es un acto pura y estrictamente discrecional.

Artículo 76 - Errores de Forma

Los errores de forma en las resoluciones o en el expediente, y los que aparezcan en el mismo por inadvertencia u omisión, podrán corregirse por la Compañía en cualquier tiempo, a su propia iniciativa, o a solicitud de cualquier parte. Durante la tramitación de una revisión podrán corregirse dichos errores antes de elevar el expediente al Tribunal. Tal corrección será notificada a las partes.

PARTE IX DISPOSICIONES FINALES

Artículo 77 - Interpretación

a. Las disposiciones de este Reglamento se interpretarán en forma liberal para lograr una solución rápida, justa y económica y para garantizar el debido procedimiento de ley en todo proceso administrativo instado ante la Oficina de Servicios y Transportación Turística.
b. Los vocablos y frases definidos en este Reglamento tendrán el significado establecido en la misma siempre que se empleen dentro de su contexto. Cuando así lo justifique su uso, se entenderá que toda palabra usada en singular también incluye el plural y viceversa y el masculino incluye el femenino y viceversa.
c. Toda referencia a la Compañía, en cuanto a la implementación de la Ley Núm. 212 de 28 de agosto de 2003 en este Reglamento, se entenderá que también incluye el Director del Área de Transportación Turística.
d. Salvo que de su contexto surja otro significado, deberá entenderse que los términos "autorización", "franquicia", "licencia" y "permiso" son sinónimos.
e. Los términos establecidos en el presente Reglamento para que la Compañía actúe con relación a alguna petición, querella o procedimiento que se ventile ante ella, podrán ser ampliados por justa causa.
f. En caso de discrepancia entre el texto en español y su traducción al inglés, prevalecerá el texto en español.
g. La Compañía podrá emitir determinaciones administrativas para clarificar e interpretar las disposiciones de la Ley y de este Reglamento, en armonía con los fines y propósitos aquí establecidos y con la política pública del Estado Libre Asociado.
h. Ninguna de las disposiciones contenidas en este Reglamento se entenderá en forma alguna en el sentido de restringir o limitar los poderes generales o inherentes de la Compañía, la que se reserva la facultad de dictar cualesquiera órdenes que estimare pertinentes en relación con la reglamentación de los agentes de viajes, mayoristas y contratistas

independientes en el Estado Libre Asociado de Puerto Rico y con el cumplimiento de lo dispuesto en el presente Reglamento siempre que ello fuere necesario y conveniente al interés público.

Artículo 78 - Acciones Penales

La Compañía podrá referir al Secretario del Departamento de Justicia aquellos casos en los que entienda que se han cometido violaciones de ley para que éste inicie la acción penal que corresponda.

Artículo 79 – Acciones Civiles

La Compañía podrá recurrir al Tribunal de Primera Instancia en solicitud de que se ponga en vigor cualquier orden de cesar y desistir que haya emitido cualquier otra orden. El incumplimiento de una orden judicial declarando con lugar tal solicitud, constituirá desacato al Tribunal.

Artículo 80 - Personas a Cargo de Implementar este Reglamento

La Oficina de Servicios y Transportación Turística, sus Oficiales, y demás funcionarios designados para ello por la Compañía, así como la Policía de Puerto Rico, deberán dar cumplimiento a las disposiciones de este Reglamento, notificar a la Compañía las infracciones que con relación al mismo se cometan y denunciar a los infractores ante los foros que correspondan.

Artículo 81 - Facultades Generales Delegadas al Director de la Oficina de Servicios y Transportación Turística

Se delega al Director de la Oficina de Servicios y Transportación Turística la facultad de disponer y adjudicar casos, controversias, peticiones, autorizaciones, y asuntos sujetos a la jurisdicción de la Compañía, imponer multas, sanciones, y conceder daños, emitir cualquier orden, disposición, carta circular, o resolución, de tomar juramentos y designar al Recaudador y los Recaudadores Auxiliares, que sean necesarios para la implementación de la Ley y de este Reglamento. Los poderes delegados aquí conferidos no implican limitación de los mismos, entendiéndose que podrá ejercer todos aquellos

deberes o facultades que sean necesarios para asegurar su cumplimiento y lograr sus propósitos y objetivos. El Director de la Oficina de Servicios y Transportación Turística será responsable de la ejecución de este Reglamento, por sí o a través de los funcionarios y empleados de la Oficina de Servicios y Transportación Turística o de la Compañía, para su cumplimiento, incluyendo a las Oficinas Regionales de la Oficina de Servicios y Transportación Turística que en su momento pueda crear la Compañía.

Esta delegación y subdelegación en funcionarios o empleados de la Oficina de Servicios y Transportación Turística surtirán efectos retroactivos desde la entrada en vigor de la Ley. Mediante este Reglamento se ratifican todas las decisiones, disposiciones, resoluciones, órdenes emitidas, y todos los juramentos tomados hasta la fecha, al amparo de las disposiciones de la Ley por el Director de la Oficina de Servicios y Transportación Turística y sus funcionarios y empleados.

Artículo 82 - Facultades Generales Delegadas a los Oficiales Examinadores

a. La Compañía podrá nombrar empleados para fungir como Oficiales Examinadores dentro de la Oficina de Servicios y de Transportación Turística, quienes tendrán las facultades expresadas en el apartado (c) de este artículo.
b. El Director de la Oficina de Servicios y de Transportación Turística podrá, por orden, asignar o referir cualquier asunto a uno o más empleados o Oficiales Examinadores que serán designados en dicha Orden, quienes tendrán las facultades expresadas en el apartado (c) de este artículo.
c. Los Oficiales Examinadores tendrán autoridad para:
    1. Tomar juramentos y declaraciones.
    2. Expedir citaciones.
    3. Recibir evidencia pertinente y dictaminar sobre ella.
    4. Tomar o hacer tomar deposiciones.
    5. Reglamentar el curso de la audiencia.

6. Suspender la audiencia durante la celebración de la misma, por justa causa.
7. Celebrar conferencias para la simplificación de cuestiones mediante el consentimiento de las partes.
8. Disponer de instancias procesales o asuntos similares.
9. Recomendar decisiones.
10. Emitir decisiones y resoluciones finales en todos los casos y asuntos que les sean delegados por el Director de la Oficina de Servicios y de Transportación Turística. En estos casos, las mociones de reconsideración serán atendidas por el Director de la Oficina de Servicios y de Transportación Turística.

d. Cualquier empleado designado de la Compañía podrá presidir una audiencia o investigación y tendrá las mismas facultades dispuestas en el apartado (c) de este artículo para Oficiales Examinadores.

Artículo 83 - Aranceles

a. Las personas o concesionarios que requieran cualquier tipo de servicio, gestión o trámite ante la Compañía pagarán el arancel correspondiente al mismo, en la Oficina de Servicios y de Transportación Turística de la Compañía.
b. Las agencias y demás instrumentalidades del Estado Libre Asociado de Puerto Rico estarán exentos del pago de los derechos por concepto de fotocopias.
c. El Director de la Oficina de Servicios y de Transportación Turística establecerá mediante resolución, orden o carta circular los aranceles que habrán de pagarse por los servicios, gestiones o trámites ante dicha Área.
d. El Director de la Oficina de Servicios y de Transportación Turística tendrá la facultad de aumentar los aranceles hasta un dos por ciento (2%) anual. Disponiéndose, que de no decretarse un aumento en algún año o decretarse un aumento menor al dos por ciento (2%), el Director de la Oficina de Servicios y Transportación Turística podrá decretar un aumento

por el porciento que corresponda al año en curso y el porciento que no se haya impuesto anteriormente, de manera que los aranceles podrán ser aumentados hasta un máximo de un diez por ciento (10%) en un período de cinco (5) años.

Artículo 84 – Canon Periódico o Regalías

a. Los fondos de presupuesto necesarios para la operación de la Ley, serán sufragados por el pago de cargos por franquicia, proporcionales al nivel de operaciones de las agencias de viajes o mayoristas de viaje.
b. La cantidad será establecida mediante Resolución, Orden o Carta Circular del Director de la Oficina de Servicios y Transportación Turística, y la misma podrá ser modificada sin necesidad de enmendar este Reglamento.

Artículo 85 - Inhibición

a. La Compañía podrá permitir la inhibición de cualesquiera de sus funcionarios, ya sea por su iniciativa o por solicitud oportuna y fundamentada de una parte en el procedimiento.
b. Se podrá solicitar la inhibición del Director de la Oficina de Servicios y Transportación Turística en las mismas circunstancias y situaciones que establece la Regla 63 de las Reglas de Procedimiento Civil de Puerto Rico, con relación a la inhibición de los jueces de los tribunales de justicia de Puerto Rico.
c. Dicha solicitud se hará mediante un escrito juramentado, exponiendo los hechos en que se fundamenta y deberá ser presentada ante al Director Ejecutivo de la Compañía, tan pronto el solicitante advenga en conocimiento de la causa de la inhibición.
d. El Director Ejecutivo de la Compañía evaluará la solicitud y de considerar que procede la inhibición, asignará otro funcionario para atender el caso.

Artículo 86 – Exclusiones

a. Estarán excluidas del alcance de este Reglamento las controversias basadas exclusivamente en la relación contractual entre los agentes de viajes, los mayoristas de viajes y excursiones y contratistas independientes.
b. Quedan excluidos de este Reglamento los transportadores ("*Carriers*") aéreos o marítimos sujetos a las leyes federales, en la prestación de sus propios servicios y aquellos relacionados al viaje por los cuales no reciben paga, ni otra forma de compensación por parte del viajero. Igualmente quedan excluidos los representantes de ventas de aerolíneas, empresas de alquiler de vehículos y representantes de líneas de cruceros ("*General Sales Agent*" o "GSA") cuando medie un contrato de representación entre el representante y la empresa que ofrece el producto.

Artículo 87 - Flexibilidad Administrativa

Todos los términos y requisitos de este Reglamento son establecidos de conformidad a la Ley Núm. 454 de 28 de diciembre de 2000, conocida como la Ley de Flexibilidad Administrativa y Reglamentaria para el Pequeño Negocio.

Artículo 88 – Cláusula de Separabilidad

Si cualquier disposición de este Reglamento fuese declarada ilegal o inconstitucional por sentencia final y firme de un tribunal, tal declaración o sentencia no se aplicará a las demás disposiciones de este Reglamento, y a tal fin se entenderá que éstas son separables y como si hubiesen sido adoptadas independientemente de cualquiera que se declare ilegal o inconstitucional.

Artículo 89 - Vigencia

Este Reglamento comenzará a regir treinta (30) días después de su radicación en la Secretaría del Departamento de Estado de Puerto Rico y en la Biblioteca Legislativa, conforme dispone la Ley Núm. 170 de 12 de agosto de 1988, según enmendada.

Artículo 90- Derogación

Este Reglamento deroga al Reglamento Aplicable a los Agentes de Viajes y Mayoristas de Viajes y Excursiones y sus Procedimientos Aplicables de 14 de julio de 2005 (Número 7006).

APROBADO EN SAN JUAN, PUERTO RICO, POR LA JUNTA DE DIRECTORES DE LA COMPAÑÍA DE TURISMO DE PUERTO RICO EL 18 DE ABRIL DE 2016.

Ingrid I. Rivera Rocafort	Alberto Bacó Bagué
Directrora Ejecutiva	Presidente Junta de Directores
Compañía de Turismo de Puerto Rico	Compañía de Turismo de Puerto Rico
Fecha: 9 de mayo de 2016	Fecha: 18 de mayo de 2016