



27 de septiembre de 2018

Hugo Real Hernández
Director Interino
Servicios y Fiscalización Turística

RE: PROCEDIMIENTO PARA RADICACIÓN DE QUERELLAS

Según lo dispuesto en el Artículo 57 del Reglamento Aplicable a los Agentes de Viajes y Mayoristas de Viajes y Excursiones, la Compañía de Turismo, (en adelante Compañía) tendrá jurisdicción para investigar lo siguiente:

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 querrela 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 querrela 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 querrellado 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 querrela por falta de jurisdicción sobre la materia o por no contener información suficiente para la adecuada identificación de la 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
 10. adicionales más adelante en el procedimiento. No obstante, una parte no podrá ofrecer en evidencia documentos que retuvo de mala fe.

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 proceso de notificación a las partes.

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.

Artículo 64 - Mediación

- a. La Compañía podrá, *motu proprio* 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. 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, entre otros.

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 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 conainterrogar 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.
- c. La parte proponente de prueba documental será responsable de proveerle copia a la parte contraria, interventor u opositor.
- d. Sólo se permitirá un abogado, por cada parte, a interrogar y conainterrogar al mismo testigo.
- e. 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 inadmisibles por fundamentos constitucionales o legales basados en privilegios evidenciarios reconocidos por los tribunales de Puerto Rico.

- f. 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.
- g. Otros criterios evidenciarios se utilizarán discrecionalmente por el Oficial Examinador que presida la vista y subordinando su determinación al interés público envuelto.
- h. 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.
- i. 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 desfilarse prueba en apoyo de sus alegaciones.
- j. 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.
- k. 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.
- l. 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.
- m. 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 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.