

GOBIERNO DE PUERTO RICO

20^{ma.} Asamblea
Legislativa

3^{ra.} Sesión
Ordinaria

SENADO DE PUERTO RICO

P. del S. 1058

5 de febrero de 2026

Presentado por el señor *Santiago Rivera*

Referido a la Comisión de

LEY

Para enmendar el Artículo 5 de la Ley 182-1996, según enmendada, conocida como “Ley del Promotor de Espectáculos Públicos”, así como el Artículo 3 de la Ley 209-2016, según enmendada, conocida como “Ley para la Transparencia en el Recibo de Compra”, a los fines de disponer expresamente que, ante la suspensión o cancelación de cualquier festividad, evento público, cultural, artístico, recreativo y/o turístico, el consumidor tendrá derecho al reembolso total de la suma pagada por concepto de boletos, cargos por servicio, manejo u otros costos asociados, dentro de un término no mayor de quince (15) días; y para otros fines relacionados.

EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

En Puerto Rico, miles de personas adquieren boletos para asistir a festividades, conciertos y eventos culturales, artísticos, recreativos y turísticos, confiando en que el servicio por el cual pagan será ofrecido conforme a lo anunciado. Dichas transacciones implican, en muchos casos, una inversión económica significativa por parte del consumidor, lo cual no se limita solamente al costo del boleto, sino a los cargos adicionales impuestos como condición para completar la compra.

No obstante lo anterior, en tiempos recientes, se ha traído a la discusión pública el debate relacionado con la devolución del dinero invertido por los consumidores cuando estos eventos son cancelados o pospuestos. Particularmente, ello ha cobrado mayor

vigencia ante los cargos por servicio, manejo y los llamados “promoter fees”, los cuales, típicamente, no son reembolsables aun cuando el evento no llega a celebrarse. Esta realidad ha generado una percepción generalizada de injusticia y ha puesto en entredicho la equidad de dichas prácticas comerciales.

Pese a que se reconoce que la cancelación de un evento puede obedecer a múltiples factores ajenos tanto al consumidor como a los propios promotores u organizadores, independientemente de la causa que motive dicha cancelación, el consumidor no es responsable de la no prestación del servicio contratado. Por lo que, estos no deben cargar con las consecuencias económicas de un evento que nunca se celebró ni verse imposibilitados de recobrar la totalidad del dinero invertido.

Como consecuencia de ello, la retención de estos cargos adicionales, pese a la inexistencia del servicio principal contratado, resulta onerosa para el consumidor y contraria a los principios de transparencia y buena fe que deben regir las relaciones del consumo de servicios. En tal sentido, la Ley 182-1996, según enmendada, conocida como “Ley del Promotor de Espectáculos Públicos”, no dispone de forma expresa el derecho del consumidor a la devolución íntegra de todas las sumas pagadas en los casos de cancelación de eventos, lo que propicia interpretaciones ambiguas y prácticas dispares en el mercado en contra de los consumidores. Asimismo, la Ley 209-2016, según enmendada, conocida como “Ley para la Transparencia en el Recibo de Compra”, no expresa nada sobre el derecho de los consumidores a conocer, en su recibo de compra, su derecho al reembolso del pago efectuado ante la posposición o cancelación de un evento.

Ante este vacío normativo, esta Asamblea Legislativa estima necesario enmendar dichos estatutos para establecer, de manera clara e inequívoca, que la posposición o cancelación de un evento público conlleva el derecho del consumidor a recibir el reembolso total del boleto, así como cualquier otro cargo adicional por servicio, manejo, procesamiento o “promoter fee”, sin penalidad alguna y dentro de un término no mayor de quince (15) días. De esta forma, se atiende una preocupación legítima del pueblo

puertorriqueño, se corrige una práctica que ha sido objeto de amplio y árido debate público, y se fortalece la política pública de protección al consumidor en Puerto Rico.

DECRÉTASE POR LA ASAMBLEA LEGISLATIVA DE PUERTO RICO:

1 Sección 1. — Se enmienda el Artículo 5 de la Ley 182-1996, según enmendada, para
2 que lea como sigue:

3 “En caso de suspensión *y/o cancelación* del evento artístico, ya sea por caso fortuito
4 o por cualquier otro motivo, el promotor estará en la obligación de reembolsar el
5 importe de los boletos a los consumidores, *así como cualquier cargo adicional por concepto*
6 *de servicio, manejo, procesamiento, “promoter fee” u otro cargo relacionado con la adquisición*
7 *de los mismos, [que hayan adquirido los mismos]* dentro de un período de 15 días
8 siguientes a la fecha de suspensión.

9 Dentro del período de los quince (15) días, previamente mencionados, el promotor
10 proveerá al consumidor un mínimo de siete (7) días para que éste pueda solicitar el
11 reembolso. Deberán estar disponibles durante ocho (8) horas laborables incluyendo
12 sábado, de manera que facilite al consumidor la solicitud del reembolso sin que tenga
13 que ausentarse de su empleo.

14 Asimismo, vendrá obligado a dar avisos por prensa, radio o televisión de la
15 suspensión del evento artístico. Disponiéndose, que dará aviso durante horas
16 razonables en los medios antes señalados sobre las fechas, horarios y lugar donde se
17 reembolsará el dinero.

18 El promotor estará obligado, además de informar al público de manera clara, en
19 qué consistirá el espectáculo a presentarse. En caso de tratarse de un espectáculo

1 musical deberá informar al público la posibilidad de que el artista utilice pistas o que
2 realice un doblaje en una o más de sus interpretaciones.”

3 Sección 2. —Se enmienda el Artículo 3 de la Ley 209-2016, según enmendada, para
4 que lea como sigue:

5 “El documento acreditativo o recibo de compra de los establecimientos comerciales
6 que ofrezcan en venta, alquiler, permuta o traspaso de cualquier tipo de bienes o
7 servicios que estén en el comercio de las personas no podrá incluir la frase “cargo por
8 servicio”, su denominación en inglés o cualquier otro renglón que sea utilizado para
9 incluir cobros no optativos, no opcionales y que no hayan sido expresamente
10 autorizados por el consumidor, ni disposiciones sobre cobrar una cantidad de dinero
11 por concepto de cargos por servicios, cuando dichos servicios son inexistentes o no
12 susceptibles de ser corroborados por el consumidor al momento de percibir el servicio
13 o adquirir el bien. En relación a esto, no pueden gravarse con cargos adicionales
14 separados del precio los servicios básicos accesorios cuando dichos servicios son
15 necesarios y no operacionales que se ofrecen para que el consumidor reciba el bien o
16 servicio principal que se ofrece. Cualquier cargo complementario o accesorio al bien o
17 servicio principal objeto de una transacción comercial que no sea optativo u opcional
18 deberá estar desglosado, explicado y detallado de la misma forma y tipo junto al bien
19 o servicio principal objeto de la transacción comercial junto a su costo final para el
20 consumidor en todo documento acreditativo dirigido al consumidor o con intención
21 de persuadirle en su decisión de compra. Lo anterior, también será de aplicación a las
22 transacciones comerciales en páginas cibernéticas de venta en línea. Se prohíbe

1 expresamente el cobro del cargo por servicio en los establecimientos comerciales
2 dedicados a la venta de comida y/o bebidas alcohólicas, excepto cuando el servicio
3 prestado sea requerido por el cliente.

4 *En el caso de boletos o entradas para festividades o eventos públicos, culturales, artísticos,*
5 *recreativos y/o turísticos, el recibo de compra deberá indicar expresamente que, en caso de*
6 *suspensión o cancelación total del evento por caso fortuito o por cualquier otro motivo, el*
7 *consumidor tendrá derecho al reembolso íntegro de la totalidad de la suma pagada, incluyendo*
8 *el costo del boleto y cualquier cargo por servicio, manejo, procesamiento y otro concepto*
9 *relacionado, y deberá constar, además, el término de reembolso al consumidor, el cual será de*
10 *quince (15) días, según lo dispuesto en la Ley 182-1996, según enmendada, conocida como*
11 *“Ley del Promotor de Espectáculos Públicos”.”*

12 Sección 3.—Facultad del Departamento de Asuntos del Consumidor.

13 El Departamento de Asuntos del Consumidor (DACO) tendrá la facultad para
14 fiscalizar, reglamentar e imponer las sanciones correspondientes por el
15 incumplimiento de las disposiciones establecidas en esta Ley.

16 Sección 4.—Clausula de Separabilidad.

17 Si cualquier artículo, inciso, párrafo, sección, cláusula o disposición de esta Ley
18 fuere declarada nula o inconstitucional por un tribunal con jurisdicción, dicha
19 determinación no afectará la validez de las restantes disposiciones de esta Ley.

20 Sección 5.—Vigencia.

21 Esta Ley comenzará a regir inmediatamente después de su aprobación.