



Lcdo. Rafael Mojica López

Guía del Consumidor

para la compra de un automóvil en Puerto Rico

Vehículos de Motor · Garantías · Vicios Ocultos

Prácticas Engañosas · Querellas ante DACO

bufeterm.com

consulta@bufeterm.com

(787) 454-8047

Puerto Rico · Edición de septiembre de 2026

Aviso importante

Esta guía es material informativo de orientación general preparado por Bufete RM. No constituye asesoramiento legal ni crea una relación abogado-cliente. Cada caso depende de sus hechos particulares, de los documentos que se hayan firmado y de los términos que aparezcan en ellos. Si entiendes que tus derechos fueron afectados, consulta con un abogado antes de que venzan los términos aplicables.

Las leyes, los reglamentos y las cuantías administrativas cambian. Esta edición refleja el estado de derecho vigente a la fecha indicada en la portada.

Contenido

Para empezar: a quién le aplica esta guía

1. Los anuncios: qué te tienen que decir

2. Antes de llegar al dealer

3. En el salón de ventas: antes de poner la firma

4. Si compras un vehículo nuevo

5. Si compras un vehículo usado

6. Seguros y productos opcionales

7. Financiamiento: mira el interés, no solo el pago mensual

8. La garantía: lo que te corresponde

9. Cuando no pueden o no quieren reparar

10. Vicios ocultos: cuando el defecto aparece después

11. Cómo y dónde se reclama

12. Lista de cotejo: repásala antes de firmar

Leyes, reglamentos y decisiones aplicables

Para empezar: a quién le aplica esta guía

En Puerto Rico el automóvil no es un lujo. Con un sistema de transportación pública limitado, sin vehículo propio no se llega al trabajo, a la escuela ni a una cita médica, y por eso mucha gente compra, y vuelve a comprar, automóvil mucho antes de pensar en una casa. Esa necesidad tiene un costo: se firma bajo presión, en pocas horas y comprometiendo años de pagos. En nuestra práctica ante el DACO vemos el mismo patrón una y otra vez: el problema rara vez empieza el día en que el vehículo falla, sino el día en que se firmaron los documentos. Quien llega al concesionario sabiendo qué puede exigir, qué le pueden cobrar y qué no tiene por qué aceptar, casi nunca termina radican-do una querella.

Por eso pusimos por escrito lo que solemos explicar en consulta: qué le exige la ley al vendedor, qué garantías no se pueden recortar por contrato y con qué remedios cuentas cuando el vehículo sale defectuoso. Todo está al día con el derecho vigente a la fecha de esta edición.

Para quién escribimos esto

- Vas a adquirir un vehículo para uso personal, comercial, agrícola o industrial, sin intención de revenderlo. Quien compra para revender queda fuera de lo que explica esta guía.
- Le compras a un negocio dedicado a la venta o al servicio de vehículos nuevos o usados, sin importar si actúa por cuenta propia, por medio de un agente o representante, o como intermediario de un tercero.

Atención si la compra es para uso comercial, agrícola o industrial. Cuando quien reclama es un comerciante, el DACO desestima con frecuencia por falta de jurisdicción. Si compraste a nombre de un negocio, lo prudente es acudir directamente al Tribunal de Primera Instancia.

Cuándo el DACO no puede intervenir

- La compra fue para reventa. La protección de consumo alcanza a quien adquiere el vehículo para usarlo, no a quien lo compra con ánimo de lucro.
- La venta fue entre particulares. Cuando el vendedor no se dedica al negocio de vehículos (el vecino que vende su carro, por ejemplo), la agencia carece de jurisdicción y el reclamo se ventila en el Tribunal de Primera Instancia.

Distinto es el comerciante que se anuncia como si fuera un particular. Lo que define la jurisdicción es a qué se dedica quien vende, no el medio donde apareció el anuncio.

Qué cuenta como vehículo de motor

Entra todo vehículo movido por una fuerza distinta a la muscular y con uso y propósito similar: automóviles, camiones y unidades parecidas. Quedan fuera las motocicletas y cualquier medio que navegue por mar o aire.

1. Los anuncios: qué te tienen que decir

Un anuncio no puede dejarte una impresión falsa, confusa o incompleta sobre el vehículo, su precio o sus condiciones, ni sepultar lo importante en letra pequeña. Traducido a lo que puedes exigir en la práctica:

- El precio anunciado, en unidades nuevas o usadas, tiene que ser el precio total.
- Cuando lo anunciado es el balance a financiar, el pronto que hace posible esa cifra tiene que aparecer en el mismo anuncio, y en letra que no baje de la mitad del tamaño con que se anuncia el precio.
- La imagen del anuncio tiene que corresponder al vehículo real. Si viste una marca, un modelo y un año determinados, no pueden recibarte en el salón de ventas con otra unidad.
- En el salón de ventas y en las áreas de exhibición, el precio que vas a pagar tiene que estar rotulado sin ambigüedad.
- Las unidades nuevas llevan adheridos el Monroney Label y la etiqueta del precio sugerido de venta del Departamento de Hacienda. Nadie más que tú puede removerlos.
- Los anuncios de unidades nuevas tienen que informar el rendimiento de millas por galón en ciudad y en carretera, en un tamaño que no baje de una cuarta parte de la prominencia con que aparece el nombre o el precio del modelo.
- No pueden escudarse en frases como “no es igual al ilustrado” para justificar que el vehículo no corresponde a la imagen del anuncio. Esa frase está expresamente prohibida.
- Si un mismo vehículo aparece con más de un precio rotulado o anunciado, el precio correcto es el más bajo.
- Si el anuncio menciona financiamiento, el comerciante tiene que ofrecerlo al público al interés señalado, o divulgar con claridad las condiciones o criterios que debes cumplir para cualificar. El interés debe anunciarse como tasa de porcentaje anual (APR).
- Si el anuncio dice que el vehículo tiene garantía, tiene que especificar sus términos y condiciones. Antes de comprar puedes exigir e inspeccionar el texto de la garantía: debe estar disponible en el lugar donde se vende.

Prácticas engañosas que debes reconocer

Además de lo que dice el anuncio, la ley prohíbe ciertas conductas de venta. Entre las que más se ven en la compra de vehículos:

- La carnada (bait and switch): anunciar u ofrecer un vehículo sabiendo que no está disponible, o que no hay unidades suficientes, para atraerte y venderte otro; o desalentar la compra del vehículo anunciado y ofrecerte otro en sustitución.
- Anunciar, exponer, vender u ofrecer como nuevo un vehículo que es usado o reconstruido.
- Representar un hecho o una oferta de forma engañosa o falsa, sin información suficiente para sostenerla, u ocultando un dato relevante.
- Cobrar por cargos de servicio inexistentes o que no se pueden corroborar.

Guarda el anuncio. Si tu reclamación surge de un anuncio, ya sea en prensa, en redes, en el propio dealer o pegado al vehículo, consérvalo o tómale una foto ese mismo día. Es la prueba que sostiene el caso.

2. Antes de llegar al dealer

- Verifica la licencia del concesionario. Todo dealer de unidades nuevas o usadas necesita licencia del Departamento de Transportación y Obras Públicas (DTOP), y para obtenerla tuvo que prestar una fianza. La verificación pesa aún más si vas a comprar usado: esa fianza es, en muchos casos, lo único que queda para responderte si el negocio incumple.
- Desconfía del concesionario improvisado. El negocio que abre sin licencia del DTOP y cierra a los pocos meses deja al comprador sin quién le honre la garantía y, a veces, con una unidad armada con piezas de procedencia dudosa. Una querella contra una empresa que ya no existe sirve de poco.
- Llega con tu financiamiento cotizado. Nada te obliga a usar el del dealer. Si tu cooperativa o tu banco ya te preaprobaron, negocias desde otra posición y sabes de antemano qué interés y qué plazo te convienen.
- Cotiza también el seguro y los productos opcionales. Comparar cubiertas con calma, fuera del salón de ventas, evita que los aceptes por inercia el día de la firma.

3. En el salón de ventas: antes de poner la firma

No firmes bajo presión

Buena parte de los casos que atendemos comienzan igual: el cliente leyó con calma en su casa lo que había firmado horas antes. El vendedor cumple su función y sabe hacerla; el apuro nunca juega a tu favor. Si un término no te queda claro, llévate copia del documento, consúltalo y regresa otro día. Ninguna oferta legítima se evapora por esperar veinticuatro horas.

No firmes contratos con espacios en blanco

La excusa suele ser que el personal administrativo no está los fines de semana y que después completan los blancos. Un contrato incompleto que ya lleva tu firma es un cheque en blanco: lo que escriban luego en esos espacios te obliga igual. Esto pesa sobre todo en el contrato de venta al por menor a plazos, que es donde vive el interés que vas a pagar durante los próximos años.

No te lleves el vehículo sin que el financiamiento esté aprobado y por escrito

Si te llevas la unidad y después el financiamiento no se aprueba, el vendedor no puede quedarse con nada del pronto, salvo que la desaprobación se deba a información falsa que tú suministraste. Aun con esa protección, conviene no llegar ahí: hemos visto clientes que entregaron su vehículo en trade-in, vieron cambiar los términos ofrecidos y, al pedir de vuelta su unidad, se enteraron de que ya había sido vendida.

Los contratos que vas a firmar

No todo financiamiento es igual, y el tipo de contrato que firmes determina qué puedes reclamar después. Estas son las figuras que verás:

- El contrato de compraventa, que firmas con el dealer y documenta la venta de la unidad.
- El contrato de venta al por menor a plazos, cuando financias el precio. El dealer lo cede a una entidad financiera, y esa cesión es la que explica por qué, si más adelante se resuelve la compra, hay tres partes devolviendo prestaciones.
- El arrendamiento, el conocido lease. Aquí no estás comprando: pagas por usar la unidad durante un término, con un millaje máximo, cargos por desgaste excesivo y, por lo general, una opción de compra al final. Puede convenir a quien no piensa quedarse con el vehículo, pero durante todo el contrato el titular es el arrendador, no tú.

Que sea un lease no te deja sin protección: la unidad conserva su garantía, y las reglas sobre anuncios y sobre cargos de registro cubren expresamente las transacciones de arrendamiento.

Todos estos contratos deben estar redactados en español, salvo que los solicites en inglés, en cuyo caso se redactarán en ambos idiomas.

Si entregas un vehículo en trade-in

Cuando la unidad que entregas arrastra una deuda mayor que el valor que le asignan, esa diferencia tiene que aparecer desglosada en el contrato. No desaparece: se suma a lo que vas a financiar, porque el préstamo nuevo salda el viejo. Revisa ese número antes que ningún otro.

Cobro de registro y tablilla: la regla que más se incumple

Este renglón es de los que más querellas generan, y la regla aplicable no deja margen de interpretación. Se resume en dos partes:

En los vehículos USADOS está expresamente prohibido que el concesionario te cobre cantidad alguna por registro, tablilla, traspaso o gestiones relacionadas. En los vehículos NUEVOS el cargo se permite únicamente si (1) está claramente desglosado en el contrato de compraventa y (2) no excede las cuantías que establece el DTOP.

- No pueden cobrarte dos veces por la misma gestión. Si esos gastos ya se incluyeron en el costo del vehículo y se sumaron al balance a financiar, no pueden volver a incluirlos en el contrato de venta al por menor a plazos con la entidad financiera.
- Si ves un cargo por registro o tablilla en la compra de un vehículo usado, pide que lo eliminen antes de firmar. Si ya firmaste y te lo cobraron, ese cobro es reclamable.
- Si es un vehículo nuevo, exige el desglose partida por partida y compáralo con las cuantías del DTOP. Lo que exceda esas cuantías también es reclamable.
- Las cuantías del DTOP cambian de tiempo en tiempo. Antes de firmar, verifica los montos vigentes en el CESCO o en los portales oficiales del DTOP y compáralos, partida por partida, con el desglose de tu contrato.

Cláusulas que no te pueden imponer

Los contratos que te entrega el dealer son contratos de adhesión: tú no los redactaste y, en la práctica, solo puedes aceptarlos o irte. Por eso la ley los mira con lupa.

- Las cláusulas de un contrato de adhesión se interpretan en contra de quien las redactó y a favor de quien se vio precisado a aceptarlas. Si una cláusula es ambigua, la ambigüedad juega a tu favor.

Además, en este tipo de contratos son especialmente anulables las cláusulas que:

- No están redactadas de manera clara, completa y fácilmente legible, en español o en inglés.
- Autorizan a quien redactó el contrato a modificar unilateralmente sus elementos.
- Te prohíben o limitan presentar acciones, restringen tus defensas o los medios de prueba, o invierten el peso de la prueba.

- Excluyen o limitan la responsabilidad de quien redactó el contrato.
- Cambian tu domicilio contractual sin que medien razones para ello.
- Prorrogan o renuevan automáticamente un contrato de duración determinada si tú te quedas callado.
- Excluyen la jurisdicción de una agencia reglamentadora, como el DACO.

Que una cláusula así aparezca impresa en el contrato no significa que sea válida. Si te dicen que “eso es estándar” o que “así viene de la financiera”, guarda el documento y consúltalo.

4. Si compras un vehículo NUEVO

Antes de entregarte una unidad nueva, el vendedor tiene que informarte por escrito dos cosas que rara vez se mencionan de viva voz:

- Si la unidad recibió alguna reparación antes de la venta, sea cosmética, estructural o cualquiera que haya tocado la carrocería o la mecánica.
- Si estuvo afectada por inundación.

Recalls y garantías adicionales

El fabricante, su representante o el distribuidor tienen 30 días calendario para avisarte por correo certificado, a tu última dirección conocida:

- Cualquier defecto o limitación que ponga en riesgo tu seguridad o la de tu familia. El plazo corre desde que ellos supieron de la condición, no desde que tú preguntaste.
- Cualquier garantía adicional que hayan extendido sobre la unidad o sus piezas después de la compra.

5. Si compras un vehículo USADO

- Puedes llevar un mecánico al dealer antes de firmar el contrato. Tienes derecho a que la unidad sea inspeccionada por un mecánico de tu preferencia antes de la compra. Es el dinero mejor invertido de toda la transacción, y te coloca en mejor posición si más adelante hay que reclamar por un defecto oculto.

El vendedor está obligado a decírtelo de viva voz y a hacerlo constar en el contrato si la unidad:

- Sirvió como taxi, transportación pública, vehículo de servicio, de alquiler o de demostración, o tuvo cualquier otro uso irregular o excesivo.
- Fue impactada y luego reparada, o estuvo afectada por inundación.

Conviene medir el peso de esto: callar que la unidad fue chocada y reparada no es un simple incumplimiento, es dolo, y el Tribunal Supremo ha sostenido que puede anular el contrato de compraventa completo. Lo mismo vale para una unidad que estuvo bajo agua: compraste bajo una impresión falsa de lo que estabas comprando.

Ninguna unidad usada puede venderse si antes no se cumple con esto:

- Aprobó la inspección que exige la Ley de Vehículos y Tránsito.
- El velocímetro y el odómetro funcionan y no muestran señales de haber sido alterados.
- El VIN aparece en todas las piezas, en los modelos y marcas que el gobierno federal designa de tiempo en tiempo.
- Recuerda además: en la venta de un vehículo usado el concesionario no puede cobrarte cantidad alguna por registro, tablilla, traspaso ni gestiones relacionadas.

6. Seguros y productos opcionales

Tu derecho a escoger

- El asegurador y el intermediario los escoges tú. Ni el concesionario ni la financiera pueden condicionar la venta o el préstamo a que compres la póliza con determinada persona.
- Tampoco pueden obligarte a financiar la prima junto con el vehículo. Incluirla suele ser cómodo el primer día y caro durante todo el préstamo, porque también paga intereses.
- Antes de decidir, habla con un productor de seguros o representante autorizado: está obligado a orientarte, medir tu exposición a pérdidas y buscar una cubierta que responda a tu situación, no a la del salón de ventas.

Qué puede exigirte el financiador

Si adquieres el vehículo mediante financiamiento, las únicas cubiertas que el financiador puede exigirte son:

- El seguro de responsabilidad obligatorio. Puedes escoger entre ese seguro y un seguro de responsabilidad pública tradicional.
- Una cubierta de daños físicos que cubra el interés del financiador. Puede ser una póliza de interés sencillo o, a tu opción, una de interés doble (double interest).

La póliza de interés doble cubre tu interés y el del financiador, pero exige disciplina: hay que renovarla cada año mientras dure el préstamo y enviarle copia al financiador. Si dejas de hacerlo, este puede contratar por su cuenta una cubierta de interés sencillo y pasarte la factura. Existe la modali-

dad con renovación automática y prima adelantada, pero adoptarla es decisión tuya, no un requisito.

Gap, LoJack y otros: son opcionales

Gap, LoJack, seguros de vida, asistencia en carretera y los contratos de servicio que llaman “garantías extendidas” son productos voluntarios. Requieren tu aprobación expresa, ninguna ley los exige y no condicionan el financiamiento. Si aparecen en el desglose sin que los hayas pedido, ese es el momento de decirlo.

- Gap: cuando la unidad se declara pérdida total, el seguro paga el valor tasado, que casi siempre es menor que el balance del préstamo. El Gap cubre esa brecha; sin él, la pagas tú y sin vehículo.
- LoJack: dispositivo de rastreo por GPS que permite ubicar la unidad en caso de hurto.

Contratos de servicio (“garantías extendidas”): léelo dos veces

Es el producto que más dudas genera en consulta, así que vale detenerse. Antes de pagarlo, contesta estas preguntas:

- ¿Qué me cubre que no me cubra ya la garantía? Una unidad nueva trae, incluida en el precio, una garantía de por lo menos tres años o 36,000 millas. No hace falta comprar nada adicional para exigirla.
- ¿Se solapa con lo que ya tengo? Es común que los primeros años del contrato de servicio dupliquen la garantía de fábrica que ya pagaste.
- ¿Cuánto tiempo pienso quedarme con el vehículo? Si el contrato dura más que eso, pregunta si es transferible al próximo dueño y si transferirlo cuesta.
- ¿Lo pedí? Si el cargo aparece en el desglose sin que lo hayas solicitado, exige que lo saquen antes de firmar.
- ¿Quién paga las reparaciones? Puede ser el fabricante, el concesionario o una compañía independiente. Pregunta también qué pasa si esa compañía cierra: es la pregunta que casi nadie hace.
- ¿Tiene que ser aquí? No. Se consigue con otras compañías y conviene comparar. Si lo compras en el dealer y lo respalda un tercero, confirma por escrito que el concesionario remitió el pago.
- ¿Hay deducible y cómo se cuenta? Pregunta si aplica por visita o por cada reparación: en un taller, esa distinción puede significar cientos de dólares. El precio del contrato depende de la marca, el modelo, la condición de la unidad, la cubierta y la duración, así que dos ofertas rara vez son comparables sin mirar esos cinco elementos.

7. Financiamiento: mira el interés, no solo el pago mensual

- El financiamiento del dealer es una opción, nunca una obligación.
- La conversación suele empezar con “¿cuánto puedes pagar al mes?”. Es la pregunta equivocada. Un mensual cómodo se consigue estirando el plazo o subiendo el interés, y ambos se pagan durante años. Mira el por ciento de interés y la cantidad de años; el mensual es consecuencia, no punto de partida.
- Si tu historial de crédito está afectado, te ofrecerán términos más onerosos. Saberlo antes de sentarte te permite comparar dos o tres ofertas en vez de aceptar la única que te presentaron.
- Pide el desglose completo y en papel: precio, pronto, trade-in, cargos de registro, productos opcionales y total a financiar, cada partida por separado. Lo que no se desglosa no se puede cuestionar después.

8. La garantía: lo que te corresponde

Principios generales (vehículos nuevos y usados)

- El certificado de garantía se entrega junto con la unidad, no después ni “cuando pase por la oficina”.
- Va redactado en español, salvo que lo prefieras en inglés; en ese caso te lo entregan en ambos idiomas.
- Para reclamar bajo él tienes que haber cumplido sus condiciones y seguido el manual de la unidad: el mantenimiento documentado es lo primero que el vendedor pedirá.
- Ningún comerciante puede sugerir, ni con palabras ni con frases hechas, que no existen las garantías que la ley lo obliga a conceder. Un rótulo de “se vende como está” no deroga la garantía mínima del reglamento.

La garantía debe expresar:

- Su duración.
- Las partes o piezas garantizadas.
- Las partes o piezas no garantizadas (solo vehículos nuevos).
- La forma y manera en que podrás reclamarla.
- El nombre y la dirección de la persona o entidad responsable de honrarla.
- De forma clara y precisa, las circunstancias bajo las cuales puedes perder el derecho a reclamarla.

- Que toda garantía en vigor es transferible a cualquier consumidor subsiguiente, sin costo, por el tiempo o millaje que le reste.
- De forma clara y precisa, tu derecho a que te provean transportación luego de transcurridos cinco días calendario, sin incluir domingo, desde que el vehículo fue entregado para reparación.
- El millaje del vehículo al momento de su entrada a Puerto Rico, al momento de su aceptación para reventa y al momento de la venta (solo vehículos usados).

Si el fabricante, distribuidor, concesionario o vendedor se niega a honrar la garantía o alguna de sus partes alegando que incumpliste sus condiciones, tiene que entregarte por escrito las razones específicas que alega para relevarse de su obligación.

Garantía de los vehículos NUEVOS

- Te corresponde la misma garantía de fábrica que el fabricante concede en Estados Unidos, en millaje y duración. Si la ley local fija un mínimo distinto, prevalece el que te dé más. Dónde compraste la unidad no cambia ese resultado.
- El piso es de tres años o 36,000 millas, lo que ocurra primero, contados desde la entrega original.
- Recorrer más de 1,000 millas al mes no es abuso de la unidad. No hay un tope mensual ni anual de uso, y ese argumento no sirve para negarte la garantía, aunque se escuche con frecuencia en el taller.

La garantía mínima incluye piezas y mano de obra en: carrocería; diferencial; moldura y tapicería; motor; pintura (excepto el deterioro natural y normal por el uso o la exposición a los elementos); sistema direccional; sistema de bolsas de aire; sistema de control de emisiones de gases y piezas relacionadas; sistema de frenos; sistema de inyección de combustible; sistema de suspensión delantero y trasero; sistema eléctrico, incluyendo la computadora y sus accesorios; transmisión; y todos los accesorios instalados por el fabricante.

- El sistema de control de emisiones tiene una garantía mínima mayor: cinco años o 50,000 millas, lo que ocurra primero, salvo que la legislación federal o estatal establezca una más amplia.
- No están cubiertas la mano de obra ni las piezas del servicio normal de mantenimiento (ajuste de motor, limpieza de alimentación, filtros de aire y aceite, ajuste de frenos, alineación y balanceo, y piezas de cambio periódico).
- Si el vendedor no tiene facilidades para honrarla, le toca llevar la unidad al taller que designe el distribuidor, cubrir ese transporte y responder por lo que le ocurra en el camino. Y si te niega un servicio bajo garantía, debe entregarte el estimado de lo que costaba.
- La quiebra, disolución o cierre del distribuidor de fábrica en Puerto Rico no te deja sin garantía: responde el fabricante por medio de su agente o representante en la Isla.

Garantía mínima de los vehículos USADOS

- Vender una unidad usada sin garantía está prohibido, sin excepción.
- La cubierta incluye piezas y mano de obra, y el término depende del millaje recorrido:

Millaje recorrido	Garantía mínima
Hasta 36,000 millas	4 meses o 4,000 millas, lo que ocurra primero
Más de 36,000 y hasta 50,000 millas	3 meses o 3,000 millas, lo que ocurra primero
Más de 50,000 y hasta 100,000 millas	2 meses o 2,000 millas, lo que ocurra primero

Si el vehículo tiene más de 100,000 millas, la escala reglamentaria no fija un término mínimo. Con más razón, exige que el certificado de garantía indique por escrito y con claridad qué te están garantizando y por cuánto tiempo. Y aunque no haya garantía mínima aplicable, si el defecto ya venía con la unidad y estaba oculto al momento de la compra, queda abierta la reclamación por vicios ocultos que se explica en la sección 10.

Cuando llevas el vehículo a reparar bajo garantía

- Cuando lo que falla compromete la seguridad de los ocupantes, tienen que recibir la unidad en el momento en que la lleves, dentro de horas laborables. No aplica el “tráigala la semana que viene”.
- El mantenimiento, el cotejo que exige la garantía y las reparaciones ordinarias tienen un techo de seis días laborables desde que los solicitas.
- Guarda evidencia de cada visita. Puedes exigir copia de los documentos de servicio al manufacturero o a su agente autorizado, sin costo y dentro de cinco días laborables. Ese expediente es el que gana o pierde un caso de garantía.
- Cada día que la unidad pase en el taller por encima de esos seis días laborables se te devuelve en garantía. En unidades nuevas, se añaden esos días al plazo de 36 meses que reste, o 33 millas por cada día en exceso al tope de 36,000. En usadas se aplica la misma fórmula sobre la garantía más próxima a vencer.
- Estos plazos ceden ante fuerza mayor o caso fortuito: huracanes, terremotos o trastornos en los muelles que impidan recibir piezas a tiempo.

Me quedé sin transportación: ¿qué remedios tengo?

- Pasados cinco días calendario en el taller, sin contar domingos, puedes exigir una unidad de transmisión similar a la que dejaste.
- “No hay unidades disponibles” no termina la conversación: en ese caso el concesionario o el agente de servicio tiene que alquilarte uno, a su costo, en condiciones mecánicas y de seguridad adecuadas.

- Esta obligación vive dentro de la garantía básica de tres años o 36,000 millas en unidades nuevas, y dentro del término de la garantía mínima del DACO en las usadas.
- Si la reparación no resolvió y la unidad regresa al taller por lo mismo dentro de siete días calendario, el conteo de los cinco días no se reinicia: continúa donde iba.
- La unidad prestada se cuida con diligencia y se devuelve el próximo día laborable después de que te avisen que la tuya está lista.

9. Cuando no pueden o no quieren reparar

Aquí está el corazón de la mayoría de los casos que litigamos. Si dentro del término de la garantía el vendedor, el concesionario, el distribuidor o el fabricante tuvo una oportunidad razonable de reparar y no quiso o no pudo corregir el defecto, el DACO puede conceder, y la elección es tuya:

- Dejar sin efecto el contrato, de modo que cada parte devuelva lo que aportó; o
- Rebajar el precio de venta en proporción al defecto.
- Decretada la resolución, ni el vendedor ni sus agentes pueden descontarte nada por depreciación de la unidad.

El Código Civil añade otras opciones cuando el bien tiene un defecto: puedes reclamar que lo subsanen o reparen, que te entreguen un bien equivalente, o resolver el contrato total o parcialmente. La resolución total procede cuando el defecto recae sobre un aspecto determinante para la compra; la resolución parcial funciona como una rebaja del precio. El resarcimiento de daños, en casos de vicios ocultos, procede cuando el vendedor actuó con dolo.

¿Y el banco que financió el vehículo?

Es la pregunta que más angustia genera: si devuelvo el carro, ¿quién me saca del préstamo? El Tribunal Supremo lo aclaró en 2024. Resuelto el contrato, y habiendo una financiera que adquirió el contrato de venta a plazos, cada parte devuelve lo suyo por separado:

- El vendedor te reintegra el pronto, el depósito y el valor del trade-in; le devuelve a la financiera el dinero del préstamo; y recibe la unidad.
- La financiera te reintegra las mensualidades pagadas y te libera del balance pendiente.
- Tú entregas la unidad, recibes pronto y mensualidades, y quedas fuera de la deuda.

Detalle que decide casos: la solidaridad no se presume. Salvo que una ley o el contrato la establezcan, la financiera no responde junto al vendedor por la devolución. Una querella mal redactada, que pida todo contra todos, termina con un remedio incompleto aunque se gane.

Vale añadir que, si el contrato de compraventa original resulta nulo, el contrato de venta a plazos que se construyó sobre él tampoco se sostiene.

10. Vicios ocultos: cuando el defecto aparece después

Que la garantía haya vencido no cierra la puerta. Queda la acción de saneamiento por vicios ocultos, que puede llevarse tanto al DACO como al Tribunal de Primera Instancia. Se trata del defecto que ya venía con la unidad, oculto al momento de comprarla, y que la hace impropia para su uso o reduce ese uso a tal punto que, de haberlo sabido, no la habrías comprado o habrías pagado menos por ella.

La acción exige, en términos generales, cuatro cosas:

- Que no conocieras el defecto al comprar, y que tampoco hubieras podido detectarlo obrando con prudencia según tus propias aptitudes. De ahí que la inspección con tu mecánico valga doble: te evita el problema y te acredita como comprador diligente.
- Que el defecto sea de peso. Una merma insignificante en el valor o la utilidad no basta.
- Que ya existiera antes de la venta.
- Que la ejercites dentro de seis meses, contados desde la entrega o desde la última gestión entre las partes para resolver el asunto. Este término se vence rápido y es la defensa que primero levanta el vendedor.

Cuenta igualmente como vicio oculto el que las partes pactaron tratar como tal, el que el vendedor aseguró que no existía, y la falta de la calidad convenida.

Tres reglas que conviene tener claras

- La ignorancia no lo excusa. El deber de sanear existe aunque el contrato calle y aunque el vendedor no supiera del defecto.
- Las renunciaciones tienen tope. Las partes pueden ampliar, reducir o suprimir el saneamiento, pero esa renuncia no vale si el vendedor actuó con dolo. Quien ocultó el defecto no se escuda en un “se vende como está”.
- Los plazos se negocian. Los términos de prescripción de las acciones de garantía pueden ampliarse por acuerdo; nada impide pedirlo por escrito al momento de comprar.

Dos reglas que juegan a tu favor: (1) si un defecto principal se descubre dentro del periodo de la garantía, se presume que ya estaba presente cuando recibiste el vehículo; y (2) tratándose de vehículos usados, el comprador que no es perito solo tiene que demostrar que el vehículo funcionaba normalmente al momento de la compra y que el vendedor no quiso o no pudo corregir el defecto pese a haber tenido la oportunidad.

11. Cómo y dónde se reclama

- Ante el DACO. La querella se radica en la Oficina Regional más cercana o en línea, por el portal de querellas de daco.pr.gov. No hace falta abogado para radicarla.
- Ante el Tribunal de Primera Instancia. Es una alternativa desde el principio y, cuando la compra fue entre particulares, la única vía disponible. También es la vía recomendada si la unidad se adquirió a nombre de un negocio, por el riesgo de que el DACO desestime por falta de jurisdicción.
- Radicar ante la agencia detiene el reloj. El Código Civil vigente reconoce que la reclamación administrativa interrumpe la prescripción, igual que una demanda o una reclamación extrajudicial al vendedor. Aun así, la prueba se deteriora y la memoria también: reclamar temprano siempre produce un caso más fuerte.

Qué debes tener listo

- Reúne todo el expediente: contrato de compraventa, contrato de financiamiento, certificado de garantía, órdenes de reparación, recibos, correos y mensajes de texto.
- Conserva el anuncio que te llevó a comprar, o fotografíalo si estaba en el salón de ventas o pegado a la unidad.
- Anota cada visita al taller con fecha de entrada, fecha de salida, lo que reportaste y lo que te entregaron por escrito. Ese historial es la columna vertebral de un caso de garantía y casi nadie lo lleva.
- Apunta con quién trataste en cada gestión y guarda tarjetas y correos.

¿Necesito un abogado?

Para radicar, no. Ahora bien, estos casos rara vez son sencillos: la prueba documental es voluminosa y suele haber cuatro actores en escena (concesionario, distribuidor, manufacturero y financiera), cada uno con su propia teoría de por qué el responsable es otro. El error más común que vemos es una querella que deja fuera a una parte necesaria o que pide el remedio equivocado; corregir eso a mitad de camino cuesta tiempo y, a veces, el caso.

12. Lista de cotejo: repásala antes de firmar

- Verifiqué la licencia del concesionario ante el DTOP.
- Mi mecánico inspeccionó la unidad, si es usada.
- No quedó un solo espacio en blanco en lo que firmé.
- Está en español, o en ambos idiomas si lo pedí en inglés.

- El interés, el plazo y el total a financiar están escritos, no prometidos.
- Si es un lease, verifiqué el millaje máximo, los cargos por desgaste y la opción de compra al final.
- Los gastos de registro están desglosados y no aparecen dos veces.
- Si es usada, no me cobraron por registro, tablilla ni traspaso.
- Si es nueva, comparé ese cargo con las cuantías vigentes del DTOP.
- El valor del trade-in y la deuda que arrastra aparecen por separado.
- No hay cargos por productos que yo no haya pedido expresamente.
- Tengo el certificado de garantía en mano y leí duración, cubierta y exclusiones.
- Si es usada, el contrato dice por escrito si fue taxi, alquiler o demostración, y si estuvo impactada o inundada.
- Salgo del dealer con copia firmada de todo, ese mismo día.

Leyes, reglamentos y decisiones aplicables

Esta edición se preparó conforme a las disposiciones vigentes a septiembre de 2026:

Leyes

- Ley Orgánica del Departamento de Asuntos del Consumidor, Ley Núm. 5 de 23 de abril de 1973, según enmendada, 3 L.P.R.A. secs. 341 et seq.
- Ley de Garantías de Vehículos de Motor, Ley Núm. 7 de 24 de septiembre de 1979, según enmendada, 10 L.P.R.A. secs. 2051 et seq.
- Código Civil de Puerto Rico de 2020, Ley Núm. 55-2020, según enmendada. En particular: contratos de adhesión y cláusulas abusivas, Artículos 1248 y 1249, 31 L.P.R.A. secs. 9802-9803; obligación de saneamiento y su modificación, Artículos 1261 y 1262, 31 L.P.R.A. secs. 9851-9852; derechos del adquirente, Artículo 1263, 31 L.P.R.A. sec. 9853; evicción, Artículos 1264 al 1266; vicios redhibitorios, Artículos 1267 al 1269, 31 L.P.R.A. secs. 9871-9873; prescripción de la acción por vicios redhibitorios, Artículo 1270, 31 L.P.R.A. sec. 9874; obligaciones del vendedor y garantía, Artículo 1287, 31 L.P.R.A. sec. 9991; prescripción de las acciones de garantía, Artículo 1289, 31 L.P.R.A. sec. 9993; e interrupción de la prescripción, Artículo 1197, 31 L.P.R.A. sec. 9489. Este Código sustituyó al Código Civil de 1930, cuyos Artículos 1373 y siguientes, 31 L.P.R.A. sec. 3847 et seq., ya no están vigentes.
- Ley de Vehículos y Tránsito de Puerto Rico, Ley Núm. 22-2000, según enmendada.
- Magnuson-Moss Warranty - Federal Trade Commission Improvement Act, 15 U.S.C. secs. 2301 et seq. (no desplaza los remedios que concede el derecho de Puerto Rico).

Reglamentos

- Reglamento de Garantías de Vehículos de Motor, Reglamento Núm. 7159 de 1 de junio de 2006, y su enmienda, Reglamento Núm. 7190.
- Reglamento de Prácticas Comerciales, Reglamento Núm. 9158 de 6 de febrero de 2020, cuyo Capítulo II rige las prácticas y los anuncios engañosos. Aplican en particular la Regla 14 (prácticas y anuncios engañosos), las Reglas 15 a 18 (forma de los anuncios, divulgación de datos relevantes, representaciones visuales y anuncio del precio), la Regla 20 (datos relevantes en anuncios de vehículos de motor), la Regla 24 (disponibilidad del bien anunciado), las Reglas 29 y 30 (financiamiento y cumplimiento con el Truth in Lending Act) y la Regla 31 (garantías). Este Reglamento sustituyó al Reglamento contra Prácticas y Anuncios Engañosos, Reglamento Núm. 8599 de 29 de mayo de 2015, que ya no está vigente.
- Reglamento de Procedimientos Adjudicativos, Reglamento Núm. 8034 de 13 de junio de 2011.

Decisiones del Tribunal Supremo de Puerto Rico

- Otero Rivera v. Bella Retail Group, Inc., 2024 TSPR 70 (devolución independiente de prestaciones al resolverse el contrato; la solidaridad de la entidad financiera no se presume).
- Polanco Pérez v. Cacique Motors, 165 D.P.R. 156 (2005) (peso de la prueba del comprador no pe-
rito en vehículos usados).
- Bosques v. Echevarría Vargas, 162 D.P.R. 830 (2004) (nulidad por dolo al no advertir que la uni-
dad fue impactada y reparada).
- Rodríguez v. Guacoso Auto, 166 D.P.R. 433 (2005) y Ferrer v. General Motors Corp., 100 D.P.R. 246
(1971) (alcance de las garantías y del saneamiento).

¿Tienes una reclamación por tu vehículo?

Bufete RM representa consumidores y pequeños comerciantes ante el Departamento de Asuntos del Consumidor y los tribunales de Puerto Rico en casos de garantías de vehículos de motor, vicios ocultos, incumplimiento de contrato y prácticas engañosas. Si llevas meses entrando y saliendo del taller, si descubriste algo de la unidad que nadie te dijo antes de firmar, o si no sabes qué reclamar ni a quién, conversemos sobre tu caso.



Lcdo. Rafael Mojica López

(787) 454-8047

consulta@bufeterm.com · bufeterm.com