



Lcdo. Rafael Mojica López

Guía del Consumidor

para reclamar en arbitraje
contra compañías de placas solares

Placas Solares · Cláusulas de Arbitraje · AAA · JAMS
Querellas ante DACO · Laudos

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 entiende que sus derechos fueron afectados, consulte con un abogado antes de que venzan los términos aplicables.

Las leyes, los reglamentos, las reglas de arbitraje y las tarifas cambian. Esta edición refleja el estado de derecho y las tarifas vigentes a la fecha indicada en la portada.

Contenido

Para empezar: a quién le aplica esta guía

1. Qué es el arbitraje y en qué se diferencia del DACO

2. Si el DACO cerró su querella

3. Lea su contrato: qué buscar en la cláusula

4. Antes de presentar: el aviso y la mediación

5. AAA o JAMS: cuánto paga usted

6. Paso a paso: cómo presentar su reclamación

7. Después de presentar: cómo avanza el caso

8. El laudo: la decisión final

9. Reclamaciones de menor cuantía: una alternativa

10. Lista de cotejo

Leyes, reglas y decisiones aplicables

Para empezar: a quién le aplica esta guía

Miles de familias en Puerto Rico instalaron placas solares y baterías para protegerse de los apagones y bajar la factura de luz. Muchas lo hicieron mediante contratos de compra financiada, arrendamiento o compra de energía (*PPA*) de 15 a 25 años, firmados en una tableta, en inglés y en una sola visita. Cuando el sistema no produce lo prometido, la batería falla, el techo se filtra o la factura no baja, el consumidor acude al DACO, como ha hecho siempre. Y con frecuencia recibe la misma respuesta: la querella se cierra porque el contrato tiene una cláusula de arbitraje.

Aunque nadie se lo explicó al momento de la venta, esa cláusula no le quitó su derecho a reclamar. Lo que cambió es el foro: su caso se presenta ante una organización privada de arbitraje, casi siempre la American Arbitration Association (AAA) o JAMS. Esta guía explica, paso a paso, cómo hacerlo.

Para quién escribimos esto

- Usted adquirió, arrendó o financió un sistema de placas solares o baterías para su residencia, para uso personal o familiar.
- Su contrato contiene una cláusula de arbitraje (*Arbitration*, *Dispute Resolution* o *Binding Arbitration*).
- El DACO cerró o desestimó su querella por esa cláusula, o usted quiere reclamar directamente en arbitraje.

Atención si el sistema es para un negocio. Las reglas de consumo de la AAA y los estándares de consumo de JAMS protegen a la persona que contrata para uso personal, familiar o del hogar. Si el contrato está a nombre de un negocio, pueden aplicar reglas comerciales, con costos más altos. Consulte antes de presentar.

1. Qué es el arbitraje y en qué se diferencia del DACO

El arbitraje es un proceso privado en el que una persona neutral, el árbitro, escucha a las partes, examina la prueba y emite una decisión final y obligatoria llamada **laudo** (*award*). No hay jurado y la revisión judicial es muy limitada. En los contratos de consumo, el arbitraje lo administran organizaciones como la AAA o JAMS, que tienen reglas especiales para proteger al consumidor.

El arbitraje tiene ventajas reales para el consumidor: suele ser más rápido que un pleito, las reglas de consumo limitan lo que usted paga, y el árbitro puede conceder los mismos remedios que un tribunal, incluidos honorarios de abogado cuando la ley lo permite.

	DACO	Arbitraje (AAA o JAMS)
Idioma	Español	El proceso y las comunicaciones son en inglés. Puede solicitar que la audiencia sea en español.
Cómo se presenta	En una oficina regional o en línea	Principalmente en línea, en el portal de la AAA o de JAMS
Costo para usted	Mínimo	\$225 (AAA) o \$250 (JAMS); la compañía paga las tarifas administrativas y los honorarios del árbitro
Quién decide	Un juez administrativo	Un árbitro neutral
Revisión de la decisión	Reconsideración y revisión judicial	Muy limitada; el laudo es final y obligatorio

2. Si el DACO cerró su querella

Cuando la compañía presenta el contrato con la cláusula de arbitraje, el resultado ha variado: en muchos casos el DACO ha cerrado la querella argumentando falta de jurisdicción, y en otros ha retenido el caso. El Tribunal de Apelaciones ha resuelto en ambas direcciones y, con frecuencia, ha hecho valer la cláusula bajo la Ley Federal de Arbitraje. Si el DACO cerró su querella, tiene dos caminos, que no son excluyentes:

- **Cuestionar el cierre.** Bajo la Ley de Procedimiento Administrativo Uniforme puede pedirle reconsideración al DACO dentro de **20 días** (la moción debe ser recibida por el DACO y notificada a la compañía dentro de ese término), o acudir en revisión judicial al Tribunal de Apelaciones dentro de **30 días**, contados desde el archivo en autos de la notificación de la resolución. Si pide reconsideración a tiempo, los 30 días se cuentan desde la notificación de la decisión sobre la reconsideración. En los contratos de adhesión, el Artículo 1249 del Código Civil de 2020 declara especialmente anulables las cláusulas que limitan la interposición de acciones y las que excluyen la jurisdicción de una agencia reglamentadora. Si este argumento aplica a su caso es algo que debe evaluar con un abogado, y pronto. Tome en cuenta que, en julio de 2026, el Tribunal Supremo resolvió que, si el contrato le delega al árbitro decidir la validez de la cláusula, los tribunales no pueden hacerlo, salvo que se impugne específicamente esa delegación.
- **Presentar en arbitraje.** Es el camino que describe el resto de esta guía.

No deje correr el tiempo. Algunos contratos de placas solares acortan el plazo para reclamar; hemos visto cláusulas que exigen presentar cualquier reclamación dentro de un año desde el incidente, «o según lo limite la ley aplicable». Mientras decide qué camino tomar, los términos siguen corriendo.

3. Lea su contrato: qué buscar en la cláusula

Todo empieza por la cláusula de arbitraje. Suele estar hacia el final del contrato, en mayúsculas, bajo títulos como *Arbitration of Disputes*, *Dispute Resolution* o *Binding Arbitration and Class Action Waiver*. Busque estos puntos:

- **Qué organización administra el arbitraje:** AAA o JAMS, y qué reglas aplican (por ejemplo, *Consumer Arbitration Rules*).
- **Si exige un aviso previo:** muchos contratos requieren enviarle primero a la compañía una reclamación por escrito y esperar un tiempo (por ejemplo, 45 días) antes de presentar.
- **Si exige mediación previa:** algunos contratos obligan a intentar una mediación antes del arbitraje.
- **El plazo para reclamar:** si el contrato lo acorta.
- **Quién paga los costos y los honorarios de abogado:** algunos contratos dicen que la compañía paga incluso la tarifa inicial, o que paga sus honorarios si usted gana.
- **Cómo se notifica a la compañía:** la dirección o el correo electrónico para avisos.
- **El lugar de la audiencia** y si el proceso es confidencial.
- **La excepción para reclamaciones de menor cuantía** (*small claims*), que algunos contratos reconocen y que las reglas de la AAA preservan.

Si su contrato dice que usted paga todos los costos, no se asuste. La AAA solo acepta casos de consumo si determina que la cláusula cumple sustancial y materialmente con su Protocolo de Debido Proceso del Consumidor. Esa revisión es administrativa; no es una opinión sobre si la cláusula es válida. Cuando una cláusula no cumple, por ejemplo porque le cobra todos los costos al consumidor, la AAA le exige a la compañía que renuncie a esa disposición o se niega a administrar el caso. Y si el contrato menciona otras reglas de la AAA, como las comerciales, en un contrato de consumo aplican las reglas de consumo. Puede verificar si la cláusula de su compañía está registrada, y en qué términos, en el Registro de Cláusulas de Consumo de la AAA (adr.org/clauseregistry).

4. Antes de presentar: el aviso y la mediación

El aviso de reclamación

Si su contrato exige un aviso previo, cúmplalo al pie de la letra: envíelo a la dirección o al correo que indica el contrato, describa el problema y lo que reclama, y guarde evidencia del envío. Luego espere el tiempo que exige el contrato (por ejemplo, 45 días). Presentar antes de tiempo le da a la compañía un argumento para detener el caso.

La mediación previa

Si el contrato exige mediación ante la AAA, esta se solicita bajo sus Procedimientos de Mediación de Consumo. Según la AAA, el consumidor paga una tarifa de presentación de **\$50** (salvo que el contrato disponga que la paga la compañía), y la compañía paga la compensación del mediador, salvo que el consumidor, después de surgir la disputa, acepte voluntariamente pagar una parte. El mediador no decide el caso: solo ayuda a las partes a llegar a un acuerdo. Si no se logra, puede pasar al arbitraje, a veces después de un período de espera que fija el contrato (por ejemplo, 60 días desde la primera sesión de mediación). La mediación también puede ocurrir mientras el arbitraje está en curso, sin detenerlo.

5. AAA o JAMS: cuánto paga usted

	AAA (American Arbitration Association)	JAMS
Dónde abrir la cuenta	www.adr.org → “File a Case” → crear cuenta en AAA WebFile	www.jamsadr.com → “Submit a Case” → crear cuenta en JAMS Access
Formulario	“Consumer Demand for Arbitration”	“Demand for Arbitration”
Lo que usted paga	\$225 al presentar, o menos si su contrato lo dispone	\$250 al presentar
Lo que paga la compañía	El resto: tarifas administrativas y la compensación del árbitro	El resto: tarifas de JAMS y los honorarios del árbitro
Si no puede pagar	“Affidavit in Support of Administrative Fees Hardship Waiver – Individual”	“Declaration in Support of Application for Waiver of Fees – Consumers”
Ayuda por teléfono	1-800-778-7879	1-800-352-5267

Exención de pago. Si no puede pagar la tarifa inicial, puede pedir que se la exoneren. En la AAA, uno de los factores principales son las guías federales de pobreza: si el ingreso bruto mensual excede el 300 % de esas guías, y no hay otra información que justifique la solicitud, es poco probable que se apruebe. La solicitud debe estar completa y reflejar con exactitud todos sus ingresos, el apoyo económico que recibe y sus bienes. En JAMS, en algunos estados (por ejemplo, California y Nueva Jersey) el consumidor con ingreso bruto mensual menor del 300 % de esas guías tiene derecho a la exención; consulte con JAMS si puede solicitarla en Puerto Rico.

Costos y honorarios de abogado. Bajo las reglas de consumo de la AAA, el árbitro solo puede imponerle a usted las tarifas administrativas, la compensación del árbitro o los gastos del arbitraje si la ley lo exige o si su reclamación se presentó para hostigar o es claramente frívola. Los honorarios de abo-

gado son otra cosa: el árbitro puede ordenarle a la compañía pagar los suyos cuando la ley o el contrato lo permiten, pero algunos contratos de placas solares también permiten que la compañía le cobre a usted sus honorarios si gana, e incluso si usted gana pero recibe igual o menos que la última oferta de transacción escrita de la compañía. Revise esa disposición antes de presentar.

6. Paso a paso: cómo presentar su reclamación

- 1 **Abra su cuenta en línea.** Entre a la página de la AAA o de JAMS y cree su cuenta con su nombre, un correo electrónico y una contraseña. Use un correo que revise todos los días: casi todos los avisos del caso llegarán por ahí. Si lo representa un abogado, este puede presentar el caso desde su propia cuenta, y usted no necesita abrir una.
- 2 **Llene la demanda de arbitraje** (*Demand for Arbitration*). Incluya sus datos y los de la compañía (nombres, direcciones, teléfonos y correos); qué pasó, explicando todo lo relacionado con la controversia, con fechas y en orden; cuánto dinero reclama; y qué remedio solicita, por ejemplo, la reparación, el reembolso, la remoción del sistema o la resolución del contrato.
- 3 **Suba sus documentos.** La copia del contrato donde aparece la cláusula de arbitraje es **obligatoria**. Añada su evidencia: facturas de LUMA antes y después de la instalación, informes de producción del sistema, fotos, correos, mensajes, órdenes de servicio y la resolución del DACO, si la hay.
- 4 **Pague la tarifa o pida la exención.** Su caso no se considera presentado hasta que la tarifa se pague o se apruebe la exención.
- 5 **Envíele copia a la compañía.** Al mismo tiempo que presenta, envíe a la compañía copia de la demanda y de los documentos: por correo certificado con acuse de recibo, o por correo electrónico si el contrato lo permite. Guarde la prueba del envío.

Sobre el idioma. El portal, los formularios y las comunicaciones son en inglés. Puede redactar su demanda en español, pero es prudente acompañarla con una traducción de los documentos principales para evitar demoras.

7. Después de presentar: cómo avanza el caso

- **Confirmación.** La AAA o JAMS le confirma que su caso cumple los requisitos y le avisa a la compañía.
- **Contestación.** En la AAA, la compañía puede contestar dentro de 14 días calendario desde que la AAA se lo solicita. También puede presentar una reconvencción, a la que usted puede responder en 14 días. Si no contesta, se entiende que no está de acuerdo con la reclamación, y el caso sigue adelante de todos modos.

- **Nombramiento del árbitro.** Normalmente decide un solo árbitro. Si las partes no se ponen de acuerdo, la AAA lo nombra de su lista nacional. El árbitro debe ser neutral y revelar cualquier conflicto de interés.
- **Conferencia preliminar.** Puede celebrarse por teléfono, o por video si el árbitro lo dispone. En ella, el árbitro organiza el caso: aclara las reclamaciones, fija fechas y ordena el intercambio de documentos.
- **Intercambio de información.** Cada parte entrega los documentos en los que va a apoyarse e identifica a sus testigos. El árbitro puede ordenarle a la compañía entregar documentos que usted no tiene.
- **Casos de \$25,000 o menos.** Si ninguna reclamación ni reconvencción excede \$25,000, en la AAA el caso se decide solo con documentos (*desk arbitration*), salvo que las partes acuerden otra cosa o que una parte pida audiencia y el árbitro la considere necesaria.
- **La audiencia.** En la AAA se celebra de forma virtual, salvo que las partes acuerden otra cosa o que el árbitro, a petición de una parte, decida que sea presencial. La AAA la notifica con al menos 10 días calendario de anticipación, salvo acuerdo distinto.

Audiencia en español. Puede solicitar que la audiencia sea en español. Si la compañía no está de acuerdo, le corresponde al árbitro decidir cómo se conduce la audiencia. Si se necesita intérprete, las reglas de la AAA disponen que lo coordina y lo paga la parte que lo solicita, por lo que conviene plantear el asunto desde el principio.

8. El laudo: la decisión final

- **Cuándo se emite.** En la AAA, dentro de 30 días calendario desde el cierre de la audiencia, o de 14 días si el caso se decidió solo con documentos. En JAMS, dentro de 30 días calendario desde el cierre de la audiencia o, si no hubo audiencia, desde que el árbitro recibe todos los materiales.
- **Qué puede conceder.** En la AAA, cualquier remedio que usted habría podido obtener en un tribunal, incluidos honorarios de abogado y costas conforme a la ley aplicable. En JAMS, cualquier remedio justo y equitativo dentro del alcance del contrato. El laudo es escrito y explica brevemente la decisión.
- **Corrección de errores.** En la AAA, dentro de 20 días calendario desde la transmisión del laudo, cualquier parte puede pedir que se aclare o que se corrijan errores de forma o de cálculo. En JAMS, dentro de 7 días calendario desde la notificación, se puede pedir la corrección de errores de cálculo, tipográficos o similares.
- **Si la compañía no cumple.** El laudo puede confirmarse en el tribunal, que lo convierte en una sentencia ejecutable. Bajo la Ley de Arbitraje de Puerto Rico, la confirmación puede pedirse pasados 30 días desde la notificación del laudo.

- **Anulación.** La revisión judicial es muy limitada: procede solo por causas como corrupción o fraude, parcialidad evidente del árbitro o que este se excediera en sus poderes. Bajo la Ley de Arbitraje de Puerto Rico, la solicitud de anulación debe presentarse dentro de 90 días desde la notificación del laudo (o desde que se conoce el fraude o la corrupción). Bajo la Ley Federal de Arbitraje, la moción debe notificarse a la otra parte dentro de tres meses desde que el laudo se emite o se entrega.

Si llegan a un acuerdo. Las partes pueden transigir en cualquier momento. Si lo piden, el árbitro puede recoger el acuerdo en un laudo por consentimiento. En la AAA, ese laudo debe indicar cómo se reparten los costos.

9. Reclamaciones de menor cuantía: una alternativa

Las reglas de consumo de la AAA y los estándares mínimos de JAMS preservan el derecho de cualquiera de las partes a llevar su reclamación a un tribunal de reclamaciones de menor cuantía (*small claims court*), si la cuantía está dentro de su límite, y algunos contratos de placas solares lo reconocen expresamente. En Puerto Rico, lo más parecido es el procedimiento sumario de la Regla 60 de Procedimiento Civil ante el Tribunal de Primera Instancia, para reclamaciones de dinero de \$15,000 o menos, sin incluir intereses. Es en español y puede presentarse sin abogado, pero solo sirve para reclamar dinero, no para pedir la remoción del sistema o la resolución del contrato. Si ya presentó en la AAA y prefiere ese foro, debe notificarlo a la AAA y a la compañía, y la AAA cerrará el caso administrativamente. Antes de optar por esta vía, consulte si su contrato y su reclamación cualifican.

10. Lista de cotejo

- ☐ Tengo copia completa del contrato y localicé la cláusula de arbitraje.
- ☐ Sé si le toca a la AAA o a JAMS y qué reglas aplican.
- ☐ Revisé si el contrato exige aviso previo o mediación, y cumplí con lo que exige.
- ☐ Verifiqué el plazo para reclamar y los términos para cuestionar el cierre del DACO.
- ☐ Abrí mi cuenta con un correo electrónico que reviso a diario.
- ☐ Expliqué en la demanda todo lo relacionado con la controversia, con fechas y en orden.
- ☐ Subí el contrato y toda mi evidencia: facturas, informes de producción, fotos y comunicaciones.
- ☐ Pagué la tarifa o solicité la exención.
- ☐ Envié copia a la compañía y guardé la prueba del envío.
- ☐ Decidí si voy a pedir la audiencia en español o un intérprete.
- ☐ Guardé copia de todo lo que envié y recibí, y anoté cada fecha límite.

Leyes, reglas y decisiones aplicables

Leyes

- Ley Federal de Arbitraje (*Federal Arbitration Act*), 9 U.S.C. § 1 et seq., incluidas las Secciones 10 (anulación) y 12 (término de tres meses).
- Ley de Arbitraje de Puerto Rico, Ley Núm. 147 de 9 de agosto de 2024, Artículos 1.07 (modificación o corrección del laudo por el árbitro), 1.08 (confirmación del laudo) y 1.09 (anulabilidad).
- Código Civil de Puerto Rico de 2020, Artículo 1249 (cláusulas especialmente anulables en contratos de adhesión).
- Ley de Procedimiento Administrativo Uniforme, Ley 38-2017, Secciones 3.15 (reconsideración) y 4.2 (revisión judicial).
- Reglamento de Procedimientos Adjudicativos del DACO, Reglamento Núm. 8034 (reconsideración).
- Reglas de Procedimiento Civil de 2009, Regla 60 (reclamaciones de \$15,000 o menos).

Reglas de las organizaciones de arbitraje

- AAA, *Consumer Arbitration Rules and Mediation Procedures*, enmendadas y vigentes desde el 1 de mayo de 2025. Aplican en particular las Reglas R-1 (aplicación de las reglas de consumo; casos de \$25,000 o menos, junto con D-1), R-4 (requisitos de presentación y notificación), R-5 (contestación), R-9 (Reclamaciones Menores), R-10 (casos que la AAA no administra), R-11 (mediación durante el arbitraje), R-12 (Registro de Cláusulas de Consumo), R-15 y R-16 (nombramiento y divulgaciones del árbitro), R-19 y R-20 (conferencia preliminar e intercambio de información), R-22 (audiencia), R-27 (intérpretes), R-44 a R-49 (el laudo), R-52 (tarifas y exención) y D-1 a D-3 (casos decididos solo con documentos).

- AAA, *Consumer Arbitration Fee Schedule* (vigente desde el 15 de enero de 2024) y tarifas de mediación de consumo publicadas en adr.org.
- AAA, *Consumer Mediation Procedures*, en particular M-2 (inicio de la mediación) y M-16 (gastos de la mediación).
- AAA, *Consumer Due Process Protocol*.
- JAMS, *Policy on Consumer Arbitrations Pursuant to Pre-Dispute Clauses: Minimum Standards of Procedural Fairness*, vigente desde el 1 de mayo de 2024.
- JAMS, *Streamlined Arbitration Rules & Procedures*, vigentes desde el 1 de junio de 2021 (en particular, las Reglas 5 y 19).

Decisiones del Tribunal Supremo de Puerto Rico

- *Asociación Residentes Pórticos de Guaynabo v. Compad, S.E.*, 163 D.P.R. 510 (2004) (el DACO como vehículo procesal ágil, eficiente y costo-efectivo que equipara el poder de los consumidores con el de los proveedores).
- *Sierra Lugo v. Sunrun PR Operations, LLC*, 2026 TSPR 76 (cláusula de delegación: si no se impugna específicamente, el árbitro decide la validez, el alcance y la aplicabilidad del acuerdo de arbitraje).

¿Tiene una reclamación contra su compañía de placas solares?

Bufete RM representa a consumidores ante el Departamento de Asuntos del Consumidor, los tribunales de Puerto Rico y los foros de arbitraje en reclamaciones contra compañías de placas solares y baterías: sistemas que no producen lo prometido, equipos defectuosos, daños al techo, facturación incorrecta, prácticas engañosas y contratos firmados sin información clara. Si el DACO cerró su querella por una cláusula de arbitraje, o no sabe qué reclamar ni dónde, conversemos sobre su caso.



Lcdo. Rafael Mojica López

(787) 454-8047

consulta@bufeterm.com · bufeterm.com