

Estado Libre Asociado de Puerto Rico
TRIBUNAL DE APELACIONES
REGIÓN JUDICIAL DE ARECIBO
PANEL ESPECIAL

AMÉRICO MARTÍNEZ NATAL Recurrente v. CARICO P.R. LLC Recurrida	KLRA201401139	REVISIÓN JUDICIAL procedente del Departamento de Asuntos del Consumidor Querella Núm.: AR 5609 Sobre: Práctica engañosa
-----------------------------------------------------------------------------------------------	---------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Panel integrado por su presidenta, la Juez Jiménez Velázquez, la Jueza Soroeta Kodesh y la Jueza Brignoni Mártir.

Jiménez Velázquez, Jueza Ponente.

SENTENCIA

En San Juan, Puerto Rico, a 27 de febrero de 2015.

El 24 de octubre de 2014, el señor Américo Martínez Natal (Martínez) presentó, por derecho propio, un recurso *Revisión de Decisión Administrativa*, en el que, en esencia, cuestionó la determinación emitida por el Departamento de Asuntos del Consumidor (DACo), el 4 de septiembre de 2014. Mediante el referido dictamen, el DACo denegó la querella sobre práctica engañosa instada por el señor Martínez contra Carico International, Inc., y/o Exclusive Home Products, y ordenó el cierre y archivo de la misma.

Con el beneficio de la regrabación de la vista celebrada ante el DACo y la copia certificada del expediente de la agencia, reseñamos a continuación los antecedentes fácticos y procesales a nivel administrativo que motivaron la presentación del recurso de revisión de epígrafe.

I

En virtud de la querrela instada, el 3 de abril de 2014, ante el DACo, el señor Martínez alegó que el “mattress”, o colchón, comprado a la parte querellada recurrida, Carico International, Inc., y/o Exclusive Home Products (Carico), el 12 de febrero de 2014 por la cantidad de \$4,734, no cumplió con lo establecido o garantizado por el vendedor. En lugar de un mejor descanso, circulación, menos dolores de espalda y calambres, el señor Martínez adujo que había experimentado todo lo contrario con el colchón. Señaló que, a raíz de ello, no estaba utilizando el producto, por lo que deseaba devolverlo y no pagar un centavo adicional por el mismo, sin que su crédito se viera afectado. Solicitó que Carico recogiera el mismo, lo que no había ocurrido para esa fecha.

La querrela fue notificada a Carico. El 9 de abril, las partes fueron citadas a una vista de mediación ante el DACo. Debido a que las partes no pudieron llegar a un acuerdo, el caso fue referido, el 12 de mayo de 2014, a la División de Adjudicaciones del DACo para el correspondiente procedimiento de rigor. Así las cosas, mediante notificación del 3 de junio, el señor Martínez y Carico fueron citados a una vista administrativa, señalada para el 18 de agosto de 2014.

Tras la celebración de la mencionada vista, el DACo emitió la *Resolución* recurrida, el 4 de septiembre de 2014. Según esta determinación, el señor Martínez compareció a la audiencia, por derecho propio, acompañado de su esposa, la señora Nélica Esteves Velázquez. Carico compareció representado por la oficial de servicio al

cliente de Puerto Rico, la señora Lourdes Agosto Febo. El DACo formuló las siguientes *Determinaciones de hechos*:

1. El 12 de febrero de 2014 el querellante firmó una orden de venta de Carico para la compra de un “matress” [sic] tamaño “queen” por el precio de \$4,734.00. Ese mismo día de efectuada la venta, el querellante entregó un depósito por la cantidad de \$200.00.
2. El balance de la compra del “matress” [sic] fue por [sic] financiado internamente por Carico mediante una cuenta rotativa.
3. El vendedor del “matress” [sic] fue Francisco Martínez.
4. Los vendedores de Carico International son vendedores independientes y no están autorizados a recoger mercancía, a menos que tengan autorización por parte de Servicio al Cliente.
5. El 13 de febrero de 2014 el Departamento de Verificación de Ordenes [sic] de Carico en [F]lorida se comunica por teléfono con el querellante para confirmar la orden de venta.
6. Carico de Florida realiza el proceso de entrada de datos. La orden de venta se completó y se re-imprimió el 13 de febrero de 2014.
7. El 14 de febrero de 2014 el instalador tenía la información del querellante. Carico de Florida realizó una llamada al querellante el 14 de febrero de 2014 para confirmar la cita del instalador.
8. El 15 de febrero de 2014 el instalador de Carico realizó la entrega e instalación del “matress” [sic].
9. El instalador llama a Servicio al Cliente de Carico para confirmar la instalación.
10. El 17 de marzo de 2014 Carico recibió una llamada del querellante. El motivo de la llamada era relacionada a una queja con el “matress” [sic]. El querellante se quejó de la dureza del “matress” [sic]. El querellante expresó a Diana Escalante, empleada de Carico su decisión de cancelar la venta.
11. El 17 de marzo de 2014 [C]arico adviene en conocimiento de la situación por parte del querellante con el “matress” [sic].

12. Carico coordinó una cita con el querellante y vendedor para el 18 de abril de 2014. El vendedor no llegó a la casa del querellante porque el querellante le manifestó que si no venía a recoger el “matress” [sic] que no llegara.
13. El 18 de abril de 2014 la señora Diana Escalante de Servicio al Cliente de Carico dialogó con la esposa del querellante y le ofreció una “quinta etapa” sin costo alguno.
14. El 28 de abril de 2014 tuvo lugar la vista de mediación en el [DACo]. A la vista compareció el querellante y Francisco Martínez, vendedor de Carico. En la vista de mediación, Carico ofreció al querellante una “quinta etapa”.
15. El 29 de abril de 2014 Carico realizó la “quinta etapa” al “matress” [sic] del querellante.
16. Ese día, el 29 de abril de 2014 la esposa del querellante Nélica Estevez Velázquez firmó un documento de “Servicio de instalación de colchón”. Del documento se desprende lo siguiente: “He inspeccionado el colchón y se encuentra en perfectas condiciones”.
17. El querellante padece de unas condiciones físicas de salud.

Como parte de las *Conclusiones de derecho*, el DACo hizo referencia a las disposiciones sobre contratos, su perfeccionamiento y validez, contenidas en los Artículos 1206, 1207, 1210 y 1213 del Código Civil, 31 L.P.R.A. secs. 3371, 3372, 3375 y 3391. Según el DACo, el señor Martínez aceptó la venta y el precio del colchón, cuya entrega e instalación se efectuaron el 15 de febrero de 2014. Carico advino en conocimiento del disgusto e insatisfacción del señor Martínez el 17 de marzo de 2014. El DACo determinó que, a pesar de ello, el 28 de abril de 2014, el señor Martínez aceptó que Carico instalara una “quinta etapa” al colchón para añadirle mayor comodidad. Según el DACo, el señor Martínez no demostró que el

colchón adoleciera de defectos de fábrica o manufactura, a pesar de que éste tuvo la oportunidad de probar el mismo antes de consentir a la compra. Siendo así, la agencia recurrida declaró *No Ha Lugar* la querrela del señor Martínez, y ordenó el cierre y archivo de la misma. Tal determinación fue notificada el 10 de septiembre de 2014.

Según fue apercibido, el 23 de septiembre, el señor Martínez solicitó reconsideración del aludido dictamen, pues reafirmó que el colchón no llenaba sus expectativas, conforme a lo ofrecido por el vendedor. Un día después, el DACo tomó conocimiento de tal solicitud, y apercibió al señor Martínez de los términos con los cuales la agencia contaba para considerar su reconsideración. Así las cosas, el 1 de octubre de 2014, el DACo denegó la misma, por lo que se mantuvo en pleno efecto y vigor la mencionada *Resolución*. La agencia indicó que las alegaciones del señor Martínez no daban motivos, en derecho, para la resolución del contrato. Según la agencia, el señor Martínez era cliente habitual de Carico, conforme a los hechos ante su consideración. El DACo señaló que el querellante conocía al vendedor de Carico, pues habían tenido relaciones contractuales en fechas anteriores a la compraventa en cuestión. Esta denegatoria fue notificada el 3 de octubre de 2014.

Así las cosas, el 24 de octubre de 2014, el señor Martínez presentó ante este Tribunal, por derecho propio, un recurso de *Revisión de Decisión Administrativa*, en el que, en esencia, cuestionó la determinación emitida por el DACo. Tras ser acogida la solicitud de litigación como indigente del señor Martínez, y de requerirles al DACo

y a Carico exponer su posición en o antes del viernes, 21 de noviembre de 2014, le ordenamos al DACo remitirnos la transcripción de la prueba oral de la vista administrativa celebrada el 18 de agosto de 2014, así como una copia certificada del expediente administrativo de epígrafe. El 28 de enero de 2015, el DACo presentó copia certificada del expediente administrativo. Ante la imposibilidad de someter la transcripción requerida, el DACo sometió, el 20 de febrero de 2015, un disco compacto con la regrabación de la vista administrativa que fuera celebrada en agosto del pasado año. A esta fecha y a pesar del término transcurrido, el DACo y Carico no han presentado escrito alguno exponiendo su posición, por lo que disponemos del recurso de revisión judicial de epígrafe sin el beneficio de su comparecencia.

Luego de evaluar los planteamientos del señor Martínez, la regrabación de los procedimientos acaecidos ante el DACO y la copia certificada del expediente, confirmamos la determinación administrativa recurrida. Exponemos a continuación el derecho aplicable a la presente controversia. Veamos.

II

Es norma reiterada que las decisiones de los organismos administrativos gozan de la mayor deferencia por parte de los tribunales, al igual que las conclusiones e interpretaciones de dichos foros. *OEG v. Santiago Guzmán*, 188 D.P.R. 215, 226-227 (2013); *Camacho Torres v. AAFET*, 168 D.P.R. 66, 91-92 (2006); *García Oyola v. J.C.A.*, 142 D.P.R. 532, 540 (1997). Esta deferencia se debe a que la agencia cuenta con el conocimiento experto y la experiencia

especializada en los asuntos que les son encomendados, por lo que sus determinaciones están cobijadas de una presunción de legalidad y corrección. *González Segarra et al. v. CFSE*, 188 D.P.R. 252, 276 (2013); *Empresas Ferrer v. A.R.Pe.*, 172 D.P.R. 254, 264 (2007); *Mun. San Juan v. Plaza Las Américas*, 169 D.P.R. 310, 322-323 (2006); *Otero v. Toyota*, 163 D.P.R. 716, 727 (2005). Es por ello que la revisión judicial ha de limitarse a determinar si la agencia actuó de manera arbitraria, ilegal o irrazonable. *López Borges v. Adm. Corrección*, 185 D.P.R. 603, 626 (2012); *Comisión Ciudadanos v. G.P. Real Property*, 173 D.P.R. 998, 1013 (2008); *Camacho v. AAFET*, supra.

La sección 4.5 de la Ley Núm. 170 de 12 de agosto de 1988, mejor conocida como la *Ley de Procedimiento Administrativo Uniforme de Puerto Rico* (LPAU), dispone que “[l]as determinaciones de hechos de las decisiones de las agencias serán sostenidas por el tribunal, si se basan en evidencia sustancial que obra en el expediente administrativo. Las conclusiones de derecho serán revisables en todos sus aspectos por el tribunal”. 3 L.P.R.A. sec. 2175. Así pues, la intervención judicial en estos casos ha de centrarse en tres aspectos principales: (1) si el remedio concedido fue apropiado; (2) si las determinaciones de hechos están razonablemente sostenidas por la prueba; y (3) si las conclusiones de derecho del organismo administrativo son correctas. *Díaz v. Fideicomiso Soc. y Autogestión*, 188 D.P.R. 32, 61 (2013); *Gutiérrez Vázquez v. Hernández y otros*, 172 D.P.R. 232, 243-244 (2007); *P.R.T.C. v. J. Reg. Tel. de P. R.*, 151 D.P.R. 269, 281 (2000). La deferencia reconocida a la decisión de una agencia

administrativa cede cuando ha errado en la aplicación o interpretación de leyes o reglamentos; y/o cuando ha mediado una actuación irrazonable, arbitraria o ilegal. *Mun. San Juan v. Plaza Las Américas*, supra, pág. 359; *T-JAC, Inc. v. Caguas Centrum Limited*, 148 D.P.R. 70, 80 (1999). Si un tribunal no se encuentra ante alguna de las situaciones anteriormente mencionadas, aunque exista más de una interpretación razonable de los hechos, debe sostenerse la seleccionada por la agencia. Véase, *Otero v. Toyota*, supra, pág. 729.

Debido a que las determinaciones de hechos formuladas por una agencia administrativa están investidas de una presunción de regularidad y corrección, los tribunales apelativos no intervendrán con las mismas, siempre y cuando éstas estén sostenidas por la evidencia sustancial que surja del expediente administrativo, evaluado en su totalidad. *González Segarra v. CFSE*, supra; *García Reyes v. Cruz Auto Corp.*, 173 D.P.R. 870, 893-895 (2008); *Rivera Concepción v. A.R.Pe.*, 152 D.P.R. 116, 123 (2000); *Henríquez v. Consejo Educación Superior*, 120 D.P.R. 194, 210 (1987). La evidencia sustancial es “aquella evidencia relevante que una mente razonable podría aceptar como adecuada para sostener una conclusión”. *Asoc. Vec. H. San Jorge v. U. Med. Corp.*, 150 D.P.R. 70, 75 (2000); *Ramírez v. Depto. de Salud*, 147 D.P.R. 901, 905 (1999); *Hilton Hotels v. Junta de Salario Mínimo*, 74 D.P.R. 670, 687 (1953). Por ello, quien impugne las determinaciones de hecho de una agencia administrativa tiene el deber de presentar ante el foro judicial la evidencia necesaria que permita, como cuestión de derecho, descartar la presunción de corrección de la determinación

administrativa. Siendo así, el expediente administrativo constituye la base exclusiva para la acción de la agencia en un procedimiento adjudicativo y para la ulterior revisión judicial. *OEG v. Santiago Guzmán*, supra; *Rebollo v. Yiyi Motors*, 161 D.P.R. 69, 76 (2002); *Gutiérrez Vázquez v. Hernández y otros*, supra; *Pacheco v. Estancias*, 160 D.P.R. 409, 431-433 (2003).

El propósito principal de la doctrina de evidencia sustancial es evitar la sustitución del criterio del organismo administrativo por el del tribunal revisor. *P.C.M.E. v. J.C.A.*, 166 D.P.R. 599, 615 (2005). El peso de la prueba descansa, como indicamos, sobre la parte que impugna la determinación administrativa. Además, debe demostrar que existe otra prueba en el expediente que reduzca o menoscabe el valor probatorio de la evidencia impugnada, hasta el punto de que no se pueda concluir que la determinación de la agencia fue razonable, de acuerdo con la totalidad de la prueba que tuvo ante su consideración. *Rebollo v. Yiyi Motors*, supra.

Las conclusiones de derecho, tal y como surge de la sección 4.5 de la LPAU, supra, pueden ser revisadas en todos sus aspectos. Sin embargo, ello no significa que al ejercer nuestra función revisora, se pueda descartar liberalmente las conclusiones e interpretaciones de la agencia, sustituyendo el criterio de ésta por el propio. “[A]l evaluar los casos es necesario distinguir entre cuestiones de interpretación estatutaria, en la que los tribunales son especialistas, y cuestiones propias para la discreción o pericia administrativa”. *Adorno Quiles v. Hernández*, 126 D.P.R. 191, 195 (1990). El foro judicial podrá sustituir

el criterio del organismo administrativo por el propio únicamente en aquellas ocasiones que no encuentre una base racional que fundamente o apoye la actuación administrativa. No obstante, es axioma judicial que ante la prueba pericial y documental, el tribunal revisor se encuentra en igual posición que el foro recurrido y, por tanto, está facultado para apreciar la prueba apoyándose en su propio criterio. *Dye-Tex P.R., Inc. v. Royal Ins. Co., P.R.*, 150 D.P.R. 658, 662-663 (2000); *J.R.T. v. Línea Suprema, Inc.*, 89 D.P.R. 840, 849 (1964). No obstante, la deferencia judicial en la revisión de determinaciones administrativas no conlleva la renuncia de este tribunal a su función revisora. Simplemente, define el carácter limitado de dicha función a casos apropiados. La deferencia reconocida no equivale a la abdicación de la función revisora del tribunal en aquellas instancias adecuadas y meritorias, como resulta ser cuando la agencia ha errado en la aplicación de la ley. *Reyes Salcedo v. Policía de P.R.*, 143 D.P.R. 85, 94-95 (1987).

A la luz de este marco jurídico, resolvemos.

III

Para disponer del presente recurso, hemos evaluado la regrabación certificada de la vista celebrada ante el DACo, así como la copia certificada del expediente administrativo, en consideración a las alegaciones del señor Martínez. Luego de evaluar los argumentos de éste, en conjunto con la determinación recogida en la *Resolución* recurrida, no hallamos un ápice de evidencia que tienda a sostener la postura del señor Martínez y, de este modo, este Tribunal intervenir

con el dictamen administrativo recurrido. Tras un análisis de la totalidad de los documentos ante nuestra consideración, debemos concluir que el señor Martínez falló en presentar evidencia suficiente para rebatir la presunción de regularidad y corrección del procedimiento y de la decisión administrativa cuestionada. Sin duda alguna, la *Resolución* recurrida se basó en la totalidad del record administrativo. Las determinaciones del DACo hallan sustento en la evidencia documental que fue presentada a nivel administrativo, así como en los testimonios vertidos durante la vista, cuya regrabación tuvimos la oportunidad de escuchar. El DACo actuó conforme a derecho, y su determinación está más que avalada por la totalidad del expediente, el cual constituye la base exclusiva para la acción de la agencia en un procedimiento adjudicativo, así como para ejercer nuestra función revisora. No podemos obviar que el señor Martínez no demostró que existiese otra prueba que menoscabara el valor probatorio de la evidencia impugnada, y rebatiera la presunción de corrección de un dictamen administrativo.

Las meras alegaciones planteadas por el señor Martínez en su recurso de revisión judicial son insuficientes para conceder los remedios solicitados. El DACo escuchó y ponderó la evidencia presentada por las partes de epígrafe, y, conforme a la misma, emitió el dictamen recurrido. Nada nos mueve a intervenir con la adjudicación hecha por esta agencia administrativa, pues, como hemos sostenido, la misma está amparada en la evidencia presentada, y no fue rebatida por el señor Martínez.

IV

Por los fundamentos antes expuestos, confirmamos la *Resolución* recurrida, emitida por el DACo el 4 de septiembre de 2014.

Lo acordó y manda el Tribunal y lo certifica la señora Secretaria del Tribunal de Apelaciones.

Dimarie Alicea Lozada
Secretaria del Tribunal de Apelaciones