

Estado Libre Asociado de Puerto Rico  
EN EL TRIBUNAL DE APELACIONES  
REGIÓN JUDICIAL DE BAYAMÓN-UTUADO  
PANEL V

MICHAEL J. CAMARERO  
CRUZ

Recurrido

v.

ROOMS TO GO, INC.

Recurrente

KLRA201401235

Revisión  
procedente del  
Departamento de  
Asuntos del  
Consumidor,  
Oficina Regional de  
Bayamón

Querrela Núm.  
BA0007305

Sobre:  
Ley Número 5

Panel integrado por su presidente, el Juez Piñero González y las Juezas Birriel Cardona y Surén Fuentes.

Piñero González, Juez Ponente

SENTENCIA

En San Juan, Puerto Rico a 16 de noviembre de 2015.

Comparece Rooms To Go, Inc. (Rooms To Go o la recurrente) y solicita la revocación de una Resolución emitida y notificada el 8 de septiembre de 2014 por el Departamento de Asuntos del Consumidor (DACO) que declaró Con Lugar la Querrela por Incumplimiento de Contrato, Artículo Defectuoso y Práctica engañosa presentada por el señor Michael J. Camareno Cruz (señor Camareno Cruz o el recurrido) en contra de la recurrente.

Por los fundamentos que pasamos a exponer CONFIRMAMOS la Resolución recurrida.

I.

El 30 de octubre de 2010 el señor Camarero Cruz y su esposa, Rosa Otero del Valle, acudieron a las facilidades de

Rooms To Go en Plaza Las Américas con el fin de adquirir un juego de sala para su uso. En la tienda, el señor Camarero Cruz fue atendido por el señor Manuel Maldonado, y el recurrente se interesa en un juego de sala en piel color marrón, con un reclinable que no era parte del juego. Según el señor Manuel Maldonado, los muebles eran en “*blended leather*” y éste orienta al señor Camarero en cuanto al producto.

Finalmente el señor Camarero Cruz adquiere el juego de sala a un precio de \$1,185.00 que incluía el sofá, el *loveseat*, dos mesas y una lámpara de pedestal. El costo del sofá fue de \$499.00, más \$59.00 de protección y el del *loveseat*, \$399.00, más 49.99 de protección. El recurrente también adquiere un sillón reclinable por la suma de \$395.00, más \$35.00. La garantía de los muebles era de noventa (90) días contados desde la entrega de los muebles. Tras un mes y medio de adquirir los muebles, el señor Camarero se percata de que el sofá comenzó a agrietarse, a pesar de que le daba el tratamiento recomendado por Rooms To Go. Al año y medio el sofá continuaba agrietándose y se estaba descascarando. Sin embargo, no ocurre lo mismo con el sillón, cuyo material es distinto.

Así las cosas, el señor Camarero procede a reclamarle a Rooms To Go y éste le instruye a comunicarse con el fabricante. Sin embargo, el fabricante le indica al recurrente que la reclamación debía hacerse con la tienda. El señor Camarero Cruz y su esposa toman fotografías del mueble y las llevaron

personalmente a Rooms To Go, donde les indican que tenían que esperar seis (6) semanas. Posteriormente un representante de Rooms To Go le comunica al señor Camarero Cruz y a su esposa que no podían resolverle la situación pero que le ofrecían un certificado de \$300.00.

Toda vez que la piel de los muebles continuó deteriorándose, el 24 de octubre de 2013 el señor Camarero Cruz presenta querrela ante DACO, Querrela por Incumplimiento de Contrato, Artículo Defectuoso y Práctica Engañosa (Ley Núm. 5 de 23 de abril de 1973, según enmendada y *Reglamento Contra Prácticas y Anuncios Engañosos*, Reglamento Núm.7932, de 14 de noviembre de 2010). El 16 de julio de 2014 el DACO celebra Vista Administrativa en la cual Rooms To Go presenta prueba documental y el recurrido presta testimonio. Durante la Vista el señor Camarero declara que la explicación que le dio el Sr. Manuel Maldonado en cuanto al *blended leather* fue que el mueble tenía piel en aquellas partes que estaban en contacto con la piel humana. Sin embargo, declara el recurrido, que el Sr. Manuel Maldonado no le explicó que el mueble era una combinación de algodón, piel y fibra sintética para dar la apariencia de piel legítima y que de haberlo sabido no lo hubiese adquirido.

Mediante Resolución emitida el 8 de septiembre de 2014 DACO declara Con Lugar la querrela presentada por el recurrido y ordena a Rooms To Go reembolsar al señor

Camarero Cruz la suma de \$1,006.99. Determina la agencia recurrida que el testimonio prestado por el señor Camarero Cruz le mereció entera credibilidad. Concluye DACO que procede la nulidad del contrato de compraventa por dolo grave, lo cual vicia de nulidad el consentimiento prestado por el recurrido.

El 29 de septiembre de 2014 Rooms To Go presenta *Solicitud de Reconsideración o Determinación de Hechos Adicionales* ante la agencia recurrida y allí plantea que no se configuró el dolo contractual y que tampoco se violaron las disposiciones del Reglamento contra Prácticas y Anuncios Engañosos, porque en toda publicación relacionada se indicó que el material utilizado era *blended leather*. DACO nunca actuó sobre la solicitud de reconsideración de la recurrente.

Inconforme, Rooms To Go recurre ante nos mediante el recurso de epígrafe y señala la comisión de los siguientes errores por parte de DACO:

PRIMER ERROR:

ERRÓ EL DACO AL DETERMINAR QUE EL CONSENTIMIENTO DEL QUERELLANTE ESTABA VICIADO SIN QUE SURJA DEL EXPEDIENTE ADMINISTRATIVO EVIDENCIA SUSTANCIAL Y MATERIAL QUE APOYE DICHA DETERMINACIÓN.

SEGUNDO ERROR:

ERRÓ EL DACO AL NO IMPONERLE AL QUERELLANTE EL PESO DE LA PRUEBA QUE REQUIERE LA PRESUNCIÓN LEGAL QUE LAS TRANSACCIONES PRIVADAS ESTÁN REVESTIDAS DE BUENA FE Y A TENOR CON LA LEY. DICHA ACTUACIÓN DEL DACO FUE DE FORMA ARBITRARIA Y EN CLARO ABUSO DE SU DISCRECIÓN.

El 28 de enero de 2015 DACO comparece mediante *Alegato en Oposición a Recurso* y reitera que a base de la

credibilidad que le mereció el testimonio del señor Camarero Cruz es que determina que hubo dolo en el consentimiento. El 28 de abril de 2015 las partes presentan *Exposición Narrativa Estipulada de la Prueba Oral*, la cual, mediante Resolución de 12 de mayo del corriente año, aceptamos como testimonio estipulado.

Examinada la resolución recurrida, los escritos de las partes y la *Exposición Narrativa*, con el testimonio del recurrido, estipulado por las partes, estamos en posición de resolver.

## II.

-A-

En nuestro ordenamiento jurídico la agencia llamada a velar por los intereses de los consumidores es DACO. *Suárez Figueroa v. Sabanera Real, Inc.*, 173 D.P.R. 694, 704 (2008). Cual surge de su ley habilitadora, la agencia fue creada con el propósito de vindicar, proteger e implementar los derechos que le asisten al consumidor. Ley Núm. 5 de 23 de abril de 1973, 3 L.P.R.A. sec. 341b *D.A.C.O. v. Fcia. San Martín*, 175 D.P.R. 198, 204 (2009).

Entre las diversas facultades que le fueron conferidas al Secretario de DACO se encuentra la de “interponer cualquier remedio legal que sea necesario para hacer efectivos los propósitos de la ley creadora de dicha agencia administrativa”. *Rodríguez v. Guacoso Auto*, 166 D.P.R. 433, 438 (2005). Asimismo, podrá “atender, investigar y resolver las querellas

presentadas por los consumidores de bienes y servicios adquiridos o recibidos del sector privado de la economía, y de conceder los remedios pertinentes conforme a derecho". *Íd.*

En el ejercicio de esas facultades el DACO aprueba el *Reglamento Contra Prácticas y Anuncios Engañosos*, Reglamento Núm.7932, de 14 de noviembre de 2010. La Regla 9 del Reglamento Núm.7932 dispone en lo pertinente:

Regla 9- Divulgación de Datos Relevantes

Siempre que por la naturaleza del bien o servicio que se anuncie o se ofrezca en venta sea necesario conocer sus especificaciones, modelo, año, componentes, características o garantías, éstos deberán aparecer en el anuncio y divulgarse clara y adecuadamente al consumidor antes de la venta.

-B-

En nuestra jurisdicción, los contratos son una fuente de obligación. Art. 1042 del Código Civil, 31 L.P.R.A. sec. 2992. Las obligaciones que surgen de los contratos tienen fuerza de ley "y deben cumplirse al tenor de los mismos". Art. 1044 del Código Civil, 31 L.P.R.A. sec. 2994. Según el principio rector de libertad de contratación, las partes podrán establecer "los pactos, cláusulas y condiciones que tengan por conveniente, siempre que no sean contrarios a las leyes, a la moral, ni al orden público". Art. 1207 del Código Civil, 31 L.P.R.A. sec. 3372; *Abengoa, S.A. v. American Intl. Ins.*, 176 D.P.R. 512 (2009).

La validez del contrato y el consentimiento prestado para él se presumen. *Unysis Puerto Rico, Inc. v. Ramallo Brother Printing Inc.*, 128 D.P.R. 842, 853 (1991). En un contrato válido deberán concurrir el consentimiento de los que contratan, un

objeto cierto y la causa de la obligación. Art. 1213 del Código Civil, 31 L.P.R.A. sec. 3391. El contrato se perfecciona por el consentimiento entre las partes y desde entonces cada una vendrá obligada a cumplir, no sólo lo expresamente pactado “sino también, a todas las consecuencias que según su naturaleza sean conformes a la buena fe, al uso y a la ley”. Art. 1210 del Código Civil, 31 L.P.R.A. sec. 3375.

La vida de un contrato está compuesta por tres fases: la generación, el proceso de su formación; la perfección, su nacimiento a la vida jurídica; y la consumación, la realización y efectividad de las prestaciones. *Acosta & Rodas, Inc. v. PRAICO*, 112 D.P.R. 583, 620 (1982), citando a Castán, *Derecho Civil Español Común y Floral*, T. III, págs. 523-525. La consumación del contrato ocurre “cuando las partes cumplen con las prestaciones a las cuales se obligaron en el convenio”. *Íd.*

Los contratos pueden anularse, aunque no haya lesión para las partes, si adolecen de uno de los vicios que los invalidan. Art. 1252 del Código Civil, 31 L.P.R.A. sec. 3511. Si el consentimiento se presta por error, violencia, intimidación o dolo, será nulo. Art. 1217 del Código Civil, 31 L.P.R.A. sec. 3404. Se concibe el dolo como “todo un complejo de malas artes, contrario a la honestidad e idóneo para sorprender la buena fe ajena, generalmente para beneficio propio”. *Colón v. Promo Motor Imports, Inc.*, 144 D.P.R. 659, 666 (1997). Puede manifestarse al momento de la contratación o en su consumación, si se omite consciente y voluntariamente cumplir

con la obligación. *Mayagüez Hilton Corp. v. Betancourt*, 156 D.P.R. 234, 252-253 (2002).

Ahora bien, dispone el Art. 1222 del Código Civil, 31 L.P.R.A. sec. 3409, que para que el dolo produzca la nulidad del contrato “deberá ser grave y no haber sido empleado por las dos partes contratantes”. **Se trata del dolo causante que motiva la celebración de un contrato al determinar el consentimiento para él prestado; aquel sin el cual no hubiese habido contratación.** *Colón v. Promo Motor Imports, Inc., supra*. Al determinar si existe dolo que anule el consentimiento, debe considerarse, entre otras cosas, la preparación académica del perjudicado, su condición social y económica, y las relaciones y el tipo de negocios en que se ocupa. *García Reyes v. Cruz Auto Corp.*, 173 D.P.R. 870, 889 (2008).

Existe también el dolo incidental. Art. 1222, *supra*. Este sólo facilita la contratación pues ocurre cuando la parte perjudicada tiene la voluntad de contratar pero es engañada en cuanto al modo en que el contrato es celebrado. *García Reyes v. Cruz Auto Corp., supra*, pág. 887; *Íd.* Surge cuando se considera que, aun sin el dolo, se hubiese celebrado el contrato “pero no según las mismas condiciones”. *Íd.* Quien emplea este tipo de dolo vendrá obligado a indemnizar los daños y perjuicios. *Íd.*

Téngase en cuenta que el dolo no solo consiste en la invención de hechos falsos sino también "en la ocultación de los existentes, o en suministrar referencias incompletas de éstos".



*S.L.G. Ortiz- Alvarado v. Great American*, 182 D.P.R. 48 (2011), citando a M. Albaladejo García, *Derecho Civil: introducción y parte general*, 17ma ed., Madrid, Ed. Edifoser S.L., 2006, Tomo I, pág. 607. **Resulta, entonces, que el dolo también puede configurarse si se guarda silencio “sobre una circunstancia importante”**. (Citas omitidas.) (Énfasis suplido) *S.L.G. Ortiz- Alvarado v. Great American*, *supra*, pág. 66. No obstante, para considerar que el silencio constituye dolo debe existir “por la razón que sea, un deber de informar (así conforme la buena fe o a las opiniones del tráfico)”. *Íd.*

El dolo no se presume, por lo que quien lo reclama debe probar su existencia. *Canales v. Pan American*, 112 D.P.R. 329 (1982). Puede ser que no surja de un hecho, sino del conjunto y la evolución de circunstancias y manejos engañosos. *García Reyes v. Cruz Auto Corp.*, *supra*, pág. 1288; *Acosta & Rodas, Inc. v. PRAICO*, *supra*, pág. 616. Podrá establecerse mediante inferencia o evidencia circunstancial. *Márquez v. Torres Campos*, 111 D.P.R. 854 (1982).

En caso de que medie dolo grave en la contratación, la parte perjudicada tendrá “cuatro años desde la consumación del contrato para, si así lo deseara, pedir la anulación y resolución del mismo”. Art. 1253 del Código Civil, 31 L.P.R.A. sec. 3512; *Pérez Rosa v. Morales Rosado*, 172 D.P.R. 216, 226 (2007); *Soto v. Rivera*, 144 D.P.R. 500 (1997). Si la parte con dicha potestad no ejerce su derecho dentro del referido término, el contrato se entenderá confirmado y no podrá impugnarse.

*Íd.*, pág. 227. Esta acción prescribe a los cuatro años. *Colón v. Promo Motor Imports, Inc.*, *supra*, pág. 668.

-C-

La Sección 4.1 de la Ley de Procedimiento Administrativo Uniforme (LPAU), 3 LPRA sec. 2171, permite que se solicite al Tribunal de Apelaciones la revisión de las decisiones administrativas. A esos efectos, es norma de derecho claramente establecida que los tribunales apelativos han de conceder gran consideración y deferencia a las decisiones administrativas en vista de la inmensa experiencia y conocimiento especializado de la agencia. *T-JAC, Inc. v. Caguas Centrum Limited*, 148 DPR 70, a la pág. 80 (1999); *Agosto Serrano v. F.S.E.*, 132 DPR 866, a la pág. 879 (1993). Por lo tanto, la persona que alegue lo contrario tendrá que presentar evidencia suficiente para derrotar tal presunción, no pudiendo descansar únicamente en meras alegaciones.

La revisión judicial es limitada, ésta sólo determina si la actuación administrativa fue una razonable y cónsona con el propósito legislativo o si por el contrario fue irrazonable, ilegal o medió abuso de discreción. *Mun. de San Juan v. J.C.A.*, 149 DPR 263, a la pág. 280 (1999); *T-JAC, Inc. v. Caguas Centrum Limited*, *supra*, a la pág. 84; *Com. Vec. Pro-Mej., Inc. v. J.P.*, 147 DPR 750, a la pág. 761 (1999); *Fuertes y Otros v. A.R.P.E.*, 134 DPR 947, a la pág. 953 (1993).

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 DPR 215, 226-227 (2013); *Camacho Torres v. AAFET*, 168 DPR 66, 91-92 (2006); *García Oyola v. J.C.A.*, 142 DPR 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 DPR 252, 276 (2013); *Empresas Ferrer v. A.R.Pe.*, 172 DPR 254, 264 (2007); *Mun. San Juan v. Plaza Las Américas*, 169 DPR 310, 322-323 (2006); *Otero v. Toyota*, 163 DPR 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 DPR 603, 626 (2012); *Comisión Ciudadanos v. G.P. Real Property*, 173 DPR 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 LPRC 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 DPR 32, 61 (2013); *Gutiérrez Vázquez v. Hernández y otros*, 172 DPR 232, 243-244 (2007); *P.R.T.C. v. J. Reg. Tel. de P. R.*, 151 DPR 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; 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 DPR 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 DPR 870, 893-895 (2008); *Rivera Concepción v. A.R.Pe.*, 152

DPR 116, 123 (2000); *Henríquez v. Consejo Educación Superior*, 120 DPR 194, 210 (1987).

### III

Según la prueba oral desfilada y creída por la agencia recurrida al momento de la compra, el señor Manuel Maldonado le indica al señor Camarero Cruz que los muebles eran en “*blended leather*” y le explica al recurrido que ello significaba que las partes que tenían contacto con la piel humana eran en piel y las demás partes del mueble que no tuvieran contacto con la piel, como el espaldar, no lo eran. Sin embargo, como bien determina el DACO a base de la credibilidad que le mereció el testimonio del recurrido, **el empleado de Rooms To Go omitió explicarle al señor Camarero que el mueble en *blended leather* es un producto que combina algodón, piel y fibra sintética y le ofreció otra explicación.** Conforme al testimonio del señor Camarero Cruz, ello fue determinante al momento de prestar el consentimiento para la compraventa del mueble ya que de haberlo sabido no lo hubiera adquirido. Es decir, que además de la “explicación” que le ofrece el señor Maldonado al recurrido, la omisión de éste en informarle que el *Blended Leather* se trata de una combinación de algodón, piel y fibra sintética fue una omisión dolosa que vició de nulidad el consentimiento prestado por el señor Camarero Cruz.

El DACO enfatiza en la resolución recurrida que confirió credibilidad al testimonio del señor Camarero Cruz y que a base

de dicho testimonio concluye que hubo dolo en la contratación. Debemos deferencia a la apreciación de la prueba oral por parte de DACO. Esa deferencia responde a que fue el foro que tuvo la oportunidad de examinar a los testigos y adjudicar credibilidad. *Ramos Acosta v. Caparra Dairy Inc.*, 113 D.P.R. 357, 365 (1982); *Ortiz v. Cruz Pabón*, 103 D.P.R. 939, 947 (1975).

Conforme a la normativa jurídica aplicable este Tribunal está facultado para revisar las conclusiones de Derecho del foro recurrido en toda su extensión. Así pues, al revisar las Conclusiones de Derecho contenidas en la Resolución recurrida, coincidimos con las mismas. Es decir, DACO determinó, a la luz de los hechos probados mediante prueba oral, que medió dolo grave en la negociación. El dolo también puede configurarse si se guarda silencio sobre una circunstancia importante y determinante al momento de prestar el consentimiento. Al no divulgar claramente al recurrido información importante sobre el material del que estaban compuestos los muebles, Rooms To Go también incumplió con la Regla 9 del Reglamento Núm. 7932.

Luego de evaluar los argumentos de la parte recurrente, en conjunto con la determinación recogida en la Resolución recurrida, no hallamos un ápice de evidencia que tienda a sostener la postura de la parte recurrente y, de este modo, se justifique que este Tribunal intervenga con el dictamen administrativo recurrido.

Tras un análisis de la totalidad de los documentos ante nuestra consideración, debemos concluir que la *Resolución* recurrida se basó en la totalidad del récord administrativo **y en la prueba oral desfilada durante la vista administrativa**. El DACO actuó conforme a Derecho, y su determinación está más que sustentada por la prueba que fue desfilada en la vista administrativa y por la credibilidad que le mereció el testimonio del señor Camarero Cruz.

Como expusimos anteriormente, la revisión de las determinaciones administrativas están basadas en el principio de deferencia judicial. Esta práctica debe ser favorecida, pues las agencias se encuentran en una mejor posición para determinar los hechos relacionados a las controversias que tienen ante sí.

Luego de revisar el expediente, así como los escritos de las partes, no hallamos error en las Determinaciones de Hechos que realizara la agencia recurrida y sus conclusiones de derecho son correctas. Además, no estamos ante una actuación arbitraria, ilegal o irrazonable de parte del DACO que constituya un exceso de discreción; por lo que no procede intervenir con la determinación administrativa aquí recurrida.

#### IV.

Por los fundamentos anteriormente expuestos, los cuales se hacen formar parte de esta Sentencia, CONFIRMAMOS la Resolución recurrida.

Notifíquese a las partes y a DACO.

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

Lcda. Dimarie Alicea Lozada  
Secretaria del Tribunal de Apelaciones