

ESTADO LIBRE ASOCIADO DE PUERTO RICO  
TRIBUNAL DE APELACIONES  
REGIÓN JUDICIAL DE SAN JUAN  
PANEL I

YENNIFEL PEÑA OBOA

Recurrente

Vs.

FERRETERÍA TRUE  
VALUE

Recurrido

KLRA201401267

*Revisión  
Administrativa*  
procedente del  
Departamento de  
Asuntos de  
Consumidor

Número: SJ-7646

Sobre: Anuncios  
Engañosos

Panel integrado por su presidenta, la Juez Fraticelli Torres, la Juez Ortiz Flores y el Juez Ramos Torres

Ortiz Flores, Juez Ponente

**SENTENCIA**

En San Juan, Puerto Rico, a 29 de enero de 2015.

Comparece Yennifel Peña Oboa (recurrente), mediante recurso de revisión judicial sobre una resolución emitida por el Departamento de Asuntos del Consumidor (DACo) el 12 de septiembre de 2014, cuya determinación se basó en una previa vista administrativa que fue dejada sin efecto por la agencia, luego de celebrar una segunda vista administrativa porque la grabación de la primera no estaba disponible.

Por los fundamentos que expondremos, se deja sin efecto la resolución recurrida y se ordena la celebración de una nueva vista administrativa.

**I**

Esta controversia tiene su origen en un anuncio publicado por Ferreterías True Value de Puerto Rico en el periódico El Nuevo Día en la edición del sábado, 10 de diciembre de 2011. En esencia, la recurrente sostiene en su recurso que interesaba adquirir treinta y seis (36) pailas de pintura, al precio anunciado, en una de las localidades mencionadas en la publicación. Motivada por su interés en adquirir las treinta y seis (36) pailas, la recurrente sostiene que llamó al comerciante y preguntó por la disponibilidad de las mismas e inquirió si había un límite de compra por cliente, según se expone en el recurso. La recurrente reclama que se le notificó durante dicha llamada telefónica que los artículos estaban disponibles y que no había cantidad límite para la compra.

Al llegar al establecimiento comercial, la recurrente solicitó las treinta y seis (36) pailas de pintura que necesitaba y le fueron negadas. La recurrente sostiene que se le informó que había un error en la publicación, por lo que no habrían de honrar el precio publicado. A su vez, la recurrente alega que no había un aviso de error mediante la colocación de rótulos en las cajas registradoras. La recurrente también explica que el comerciante admitió que se habían vendido quince (15) pailas de pintura a otro consumidor, que esperó por más de dos horas en el establecimiento comercial en espera de una determinación en torno a si le venderían el producto y que terceros hicieron comentarios negativos y

especulativos a viva voz sobre el uso que la recurrente le daría a las treinta y seis (36) pailas de pintura. Finalmente, el comerciante le notificó a la recurrente que no honraría el precio publicado el 10 de diciembre de 2011. La recurrente sostiene que, al momento de requerir el producto anunciado, el comerciante no había publicado en un periódico de circulación general una nota aclaratoria, y que la nota aclaratoria fue publicada al día siguiente.

La recurrente presentó este escenario fáctico al DACo mediante la *Querella* del 23 de diciembre de 2011.<sup>1</sup> Notificada la *Querella*,<sup>2</sup> el 6 de marzo de 2012 el DACo notificó que la vista administrativa se celebraría el 8 de mayo de 2012.<sup>3</sup> La vista administrativa se celebró según calendarizado y el caso quedó sometido para adjudicación.<sup>4</sup> **A esta vista comparecieron todas las partes y cada una presentó prueba a su favor.**

El 25 de junio de 2014, el DACo emitió una resolución donde indicó que la grabación de la vista administrativa no podía ser localizada, que la oficial que presidió la vista ya no trabajaba para el DACo y que las notas tomadas por la oficial que presidió la vista no están claras.<sup>5</sup> Así las cosas, el DACo dejó sin efecto la vista celebrada el 8 de mayo de 2012 y citó a las partes a una vista administrativa a celebrarse el 2 de septiembre de 2014.<sup>6</sup>

---

<sup>1</sup> Apéndice del recurso, págs. 7-12.

<sup>2</sup> Apéndice del recurso, págs. 13-17.

<sup>3</sup> Apéndice del recurso, págs. 18-19.

<sup>4</sup> Apéndice del recurso, pág. 22.

<sup>5</sup> *Id.*

<sup>6</sup> Apéndice del recurso, págs. 22-24.

El 2 de septiembre de 2014 se celebró la segunda vista administrativa calendarizada. La recurrente compareció mediante representación legal. Por su parte, la parte querellada-recurrida no compareció, por lo que la recurrida solicitó que el caso fuera resuelto por el expediente.

El 12 de septiembre de 2014, el DACo dictó la resolución recurrida, la cual desestimó la querrela de epígrafe y ordenó el cierre y archivo del caso. El DACo expresó en la resolución recurrida que la grabación de la vista había sido localizada el 12 de septiembre de 2014, el mismo día en que se dictó la resolución recurrida. A pesar de que la primera vista administrativa había sido dejada sin efecto, según reseñamos, la determinación recurrida del DACo **se basó en la prueba documental y testifical de la vista administrativa del 8 de mayo de 2012**, la primera vista administrativa calendarizada. Resulta importante enfatizar que a la primera vista administrativa comparecieron todas las partes,<sup>7</sup> pero a la segunda vista administrativa solamente compareció la parte querellante.

Inconforme con tal determinación, la recurrente solicitó reconsideración la cual fue rechazada de plano.<sup>8</sup> Así las cosas, la recurrente compareció ante nosotros con los siguientes señalamientos de error:

---

<sup>7</sup> La parte querellada-recurrida compareció representada a través de un Gerente, quien acreditó su capacidad mediante resolución corporativa. Apéndice del recurso, pág. 1.

<sup>8</sup> Apéndice del recurso, págs. 25-27.

- ERRÓ EL HONORABLE FORO ADMINISTRATIVO AL BASAR SU DETERMINACIÓN EN LA VISTA CELEBRADA EL 8 DE MAYO DE 2012, PESE HABERLA DEJADO SIN EFECTO POR ESCRITO EN ORDEN Y NOTIFICACIÓN DE VISTA ADMINISTRATIVA DEL 25 DE JUNIO DE 2014, DONDE SE CITÓ A NUEVA VISTA ADMINISTRATIVA PARA EL 2 DE SEPTIEMBRE DE 2014.
- ERRÓ EL HONORABLE FORO ADMINISTRATIVO AL DESESTIMAR LA QUERRELLA Y ORDENAR EL CIERRE Y ARCHIVO DEL CASO, EN CONTRA DE LA APLICACIÓN [DE] SU REGLAMENTO CONTRA PRÁCTICAS Y ANUNCIOS ENGAÑOSOS.

## II

### A. LA LEY DE PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO UNIFORME

La sección 4.2 de la Ley de Procedimiento Administrativo Uniforme (LPAU), 3 L.P.R.A. sec. 2172 en su primera oración dispone lo siguiente:

Una parte adversamente afectada por una orden o resolución final de una agencia y que haya agotado todos los remedios provistos por la agencia o por el organismo administrativo apelativo correspondiente podrá presentar una solicitud de revisión ante el Tribunal de Circuito de Apelaciones, dentro de un término de treinta (30) días contados a partir de la fecha del archivo en autos de la copia de la notificación de la orden o resolución final de la agencia o a partir de la fecha aplicable de las dispuestas en la [3 L.P.R.A. sec. 2165], cuando el término para solicitar la revisión judicial haya sido interrumpido mediante la presentación oportuna de una moción de reconsideración.

Más adelante, en la sección 4.5 de la LPAU, 3 L.P.R.A. sec. 2175, se provee que "las determinaciones de hecho de las decisiones de las agencias serán sostenidas por el tribunal, si se basan en evidencia sustancial que obra en el expediente administrativo" y

que “[l]as conclusiones de derecho serán revisables en todos sus aspectos por el tribunal.” En este caso, los errores que la parte recurrente sostiene que se cometieron son conclusiones de derecho, y por ende, son revisables en su totalidad por el tribunal.

En cuanto a la deferencia que se merece la determinación de la instrumentalidad gubernamental, el Tribunal Supremo de Puerto Rico ha establecido reiteradamente que “las decisiones de los organismos administrativos merecen la mayor deferencia judicial. Ello es así porque estos cuentan con experiencias y conocimientos altamente especializados sobre los asuntos que se le encomiendan.” *Rebollo v. Yiyi Motors*, 161 DPR 69 (2004), *Rivera Concepción v. ARPE*, 152 DPR 116 (2000)

El Tribunal Supremo ha señalado lo siguiente:

Al momento de revisar una decisión administrativa el criterio rector para los tribunales será la razonabilidad en la actuación de la agencia. Utilizando un criterio de razonabilidad y deferencia, los tribunales no deben intervenir o alterar las determinaciones de hechos de un organismo administrativo, “si las mismas están sostenidas por evidencia sustancial que surja del expediente administrativo considerado en su totalidad”. (Citas omitidas.) *Otero Mercado v. Toyota*, 163 DPR 716, 727-728 (2005).

La deferencia debida por los foros apelativos a las determinaciones administrativas cede en las siguientes circunstancias: “(1) cuando no está basada en evidencia sustancial, (2) cuando el organismo administrativo ha errado en la aplicación de la ley, y (3) cuando ha mediado una actuación irrazonable o ilegal.” *Otero Mercado v. Toyota, supra*, a la pág. 729.

**B. LEY ORGÁNICA DEL DEPARTAMENTO DE ASUNTOS DEL CONSUMIDOR Y EL REGLAMENTO CONTRA PRÁCTICAS Y ANUNCIOS ENGAÑOSOS**

La Ley 5-1973, según enmendada, 3 L.P.R.A. sec. 341 *et seq.*, conocida como la Ley Orgánica del Departamento de Asuntos del Consumidor fue creada con el propósito primordial de “vindiciar e [implantar] los derechos del consumidor, frenar las tendencias inflacionarias; así como el establecimiento y fiscalización de un control de precios sobre los artículos y servicios de uso y consumo.” Ley 5-1973, Artículo 3; 3 L.P.R.A. sec. 341b. Con este propósito en mente, el Artículo 6 de esa ley establece los poderes y facultades del Secretario del Departamento y el inciso (J) dispone que éste podrá:

Reglamentar y fiscalizar los anuncios y las prácticas engañosas en el comercio, incluyendo la facultad de fiscalizar los reclamos sobre la calidad y demás cualidades de los productos y servicios, realizados a través de los distintos medios de comunicación, así como requerir de los anunciantes evidencia de la veracidad de los reclamos realizados. 3 L.P.R.A. 341e (j).

Según dispone la sección 3.4 de la LPAU, 3 LPRA sec. 2154, toda agencia podrá radicar querellas ante su foro administrativo por infracciones a las leyes o reglamentos que administra. La querella deberá contener el nombre y dirección postal del querellado, los hechos constitutivos de la infracción y las disposiciones legales o reglamentarias por las cuales se le imputa la violación. Podrá contener, sin embargo, una propuesta de multa o sanción a la que

el querellado puede allanarse e informar su cumplimiento o pago, según sea el caso.

El Reglamento Número 7932 del 15 de octubre de 2010, conocido como el Reglamento Contra Prácticas y Anuncios Engañosos (Reglamento Núm. 7932),<sup>9</sup> reglamenta, entre otras cosas, el anuncio del precio de los bienes ofrecidos al consumidor. Específicamente, la Regla 11 (a) del Reglamento Núm. 7932 dispone que los precios deben anunciarse de manera clara y adecuada. Ello es consistente con la Regla 9 del Reglamento Núm. 7932, que impone al comerciante la obligación de divulgar todos los datos relevantes libre de ambigüedades que puedan confundir al consumidor.

El Reglamento Núm. 7932 reconoce la posibilidad de que haya un error en la divulgación o anuncio publicado por el comerciante. A esos efectos, la Regla 23 del Reglamento 7932 rige lo relativo a las correcciones en los anuncios publicados por los comerciantes. La Reglamento Núm. 7932 dispone lo siguiente:

- A) Todo comerciante que descubra un error en un anuncio suyo antes de publicarlo deberá corregirlo inmediatamente.
- B) Si descubre el error con posterioridad a la fecha de publicación, deberá publicar la información correcta de forma clara y adecuada en el mismo medio de comunicación en que se publicó el anuncio originalmente, o podrá utilizar otros medios masivos de comunicación más inmediatos (radio, televisión, etc.) para corregir el error, colocando además copia

---

<sup>9</sup> Accesible a través del siguiente enlace:  
<http://app.estado.gobierno.pr/ReglamentosOnLine/Reglamentos/7932.pdf>



de la corrección en el lugar donde expone para la venta o vende el bien o servicio objeto de la corrección y en las puertas de entrada en un lugar visible al establecimiento y en todas las cajas registradoras.

- C) **Antes de la publicación de la información correcta en el mismo medio en que se publicó el anuncio originalmente o de la publicación de la corrección en un medio de comunicación más inmediato (radio, televisión, etc.), el comerciante honrará la oferta a los consumidores que actúen motivados por el anuncio erróneo.** (Énfasis suplido).

### III

En esencia, se expone en los dos señalamientos de error que erró el DACo al emitir la resolución recurrida basándose en una vista administrativa que había sido dejada sin efecto por la agencia y **luego** de celebrada una segunda vista administrativa. Se cometieron los errores señalados.

Como reseñamos, la vista administrativa celebrada el 8 de mayo de 2012 fue dejada sin efecto, a iniciativa propia de la agencia, debido a que la grabación no podía ser localizada, la oficial que presidió la vista ya no trabajaba en DACo y sus notas eran ininteligibles. **Las partes no objetaron dicha determinación.** Las partes fueron citadas a una segunda vista, calendarizada para el 2 de septiembre de 2014, y el caso quedó sometido ante la incomparencia de la parte querellada-recurrida. **Toda vez que la primera vista fue dejada sin efecto, la prueba testifical y documental que se ofreció en dicha vista no debió utilizarse para fundamentar la resolución recurrida.** Ante este marco

procesal y en atención al equívoco manejo del expediente por parte de la agencia recurrida, ordenaremos la celebración de una nueva vista administrativa donde las partes puedan presentar prueba a su favor. El DACo deberá emitir una determinación a base de la prueba ofrecida en dicha vista, y ninguna otra.

#### **IV**

Por los fundamentos que anteceden, se deja sin efecto la resolución recurrida y se ordena la notificación y celebración de una nueva vista administrativa la cual deberá ser calendarizada con prioridad.

Notifíquese inmediatamente por correo ordinario.

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

Dimarie Alicea Lozada  
Secretaria del Tribunal de Apelaciones