

Estado Libre Asociado de Puerto Rico
TRIBUNAL DE APELACIONES
REGIÓN JUDICIAL DE SAN JUAN
PANEL IV

IVETTE DÁVILA VARONA
Recurrida

VS.

INSTITUCIÓN DE
ANCIANOS CASITA DE
AMOR, INC.
Recurrente

KLRA201500591

REVISIÓN
procedente del
Departamento de
Asuntos del
Consumidor

Querrela Núm.
SJ-0012363

Sobre:
Ley Núm. 5

Panel integrado por su presidenta, la Juez García García, el Juez Hernández Sánchez y la Jueza Soroeta Kodesh.

Hernández Sánchez, Juez Ponente

SENTENCIA

En San Juan, Puerto Rico a 26 de agosto de 2015.

La Institución de Ancianos Casita de Amor (recurrente) solicitó la revisión judicial de una *Resolución* emitida el 6 de mayo de 2015 por el Departamento de Asuntos del Consumidor (DACo). Mediante esta determinación, la agencia le ordenó a la Institución de Ancianos Casitas de Amor, Inc. a devolverle a la recurrida, la Sra. Ivette Dávila Varona, el pago de \$2,100.00 correspondiente a una mensualidad por el alquiler de una habitación privada y servicios contratados a favor del padre de esta (residente).

Por los fundamentos expuestos a continuación, se confirma la decisión recurrida.

I.

Los hechos que anteceden y que motivaron la presentación del recurso, se exponen a continuación.

El 31 de marzo de 2014 la recurrida acudió al DACo e instó una querrela en contra del recurrente. Como parte de los procedimientos, el 15 de abril de 2015 se celebró una vista administrativa ante un oficial examinador del DACo.

Así las cosas, el 6 de mayo de 2015 el DACo dictó la *Resolución* objeto de revisión, la cual se notificó el 7 del mismo mes y año. Conforme a la prueba que desfiló durante la mencionada vista, la agencia formuló las siguientes determinaciones de hechos:

1. El día 25 de marzo de 2013, la parte querellante contactó a la parte querellada, Institución de Ancianos Casitas de Amor, Inc. (en adelante IACA), para la reservación de una habitación privada en la Institución para su padre, en adelante el Residente, y solicitar los demás servicios ofrecidos. Ese día la parte querellante pagó la cantidad de \$500.00 por concepto de matrícula. Los servicios a ofrecerse por la parte co-querellada, IACA., era para el padre de la parte querellante.

2. El día 3 de abril de 2013, la parte querellante acude al lugar de la parte querellada, IACA., con su padre para la admisión del mismo a la Institución. El mismo día la parte querellante suscribió un contrato con la parte querellada, IACA, donde se estipularon varias cláusulas y condiciones. Además, las partes acordaron que la mensualidad que la parte querellante pagaría por el cuarto privado y demás servicios sería de \$2,100.00. La parte querellante pagó la primera mensualidad el mismo día 3 de abril de 2013.

3. La primera cláusula del contrato suscrito entre las partes estipuló lo siguiente: “Al momento de pactar este contrato le hago entrega a la Institución quinientos dólares (\$500.00) en concepto de matricul[a] del residente el cual no será reembolsable por la institución y la cantidad de “N/A” en concepto de fianza los cuales serán devueltos luego de liquidar cualquier deuda pendiente.” La parte querellante no pagó cantidad alguna por concepto de fianza.

.

5. La décima cláusula del contrato suscrito entre las partes estipuló lo siguiente: “Entiendo que la mensualidad no será devuelta en caso de muerte o remoción del residente durante el transcurso del mes en que ocurra tal evento.”

6. La undécima cláusula del contrato suscrito entre las partes estipuló lo siguiente: “Entiendo la remoción del Residente deberá ser informada a la Institución con 30 días de anticipación de lo contrario vendrá obligado a satisfacer la mensualidad correspondiente al mes en su totalidad”.

7. La duodécima cláusula del contrato suscrito entre las partes estipuló lo siguiente: “Todo residente de nueva admisión tendrá un periodo de evaluación, el cual no excederá de 30 días, con el propósito de cotejar que toda la información relacionada con la(s) condición(es) que afectan al residente sean las correctas según esbozadas en la solicitud de admisión.”

8. La decimotercera cláusula del contrato suscrito entre las partes estipuló lo siguiente: “Si durante el periodo de evaluación al que se hace referencia en el párrafo anterior se cotejare que existen diferencias, ya sea por el comportamiento del residente o su condición médica, se harán ajustes en la mensualidad o se le podrá requerir la remoción del residente al familiar. Si el familiar no está de acuerdo con la decisión del Hogar, con relación al ajuste de mensualidad, deberá remover al residente inmediatamente y no habrá reembolso de dinero.”

9. El día 8 de abril de 2013, la parte querellada notificó a la parte querellante que el Residente se había tornado agresivo. Debido a ello, la parte querellada, IACA, le informó a la parte querellante que daba por terminado el contrato entre las partes. La parte querellante no regresó al Residente al local de la parte querellada, IACA.

10. El día 18 de abril de 2013, la parte querellante acude al lugar donde la parte querellada hace negocios y procedió a llevarse todas las pertenencias del Residente.

11. El día 4 de junio de 2013, la parte querellante le envía una carta a la parte querellada, IACA, con el propósito de establecer una conversación sobre los hechos ocurridos en abril del 2013. La parte querellada no contestó dicha carta.

12. El día 31 de marzo de 2014, la parte querellante radicó la presente querrela. Solicitó como remedio la devolución de los \$2,600.00 pagados a la parte querellada, IACA.

13. Durante la Vista Administrativa, las partes no presentaron la solicitud de admisión como prueba.

En consideración a las determinaciones de hechos, la agencia identificó el contrato suscrito entre las partes como uno de adhesión. Por otra parte, al interpretar la decimotercera cláusula del contrato, la agencia sostuvo que el recurrente estableció que en

el caso de que surgieran diferencias entre lo esbozado en la solicitud y el comportamiento o condición del paciente, IACA se reserva el derecho de aumentar la mensualidad o requerir la remoción del residente. En caso de que IACA optase por aumentar la mensualidad y el cliente no estuviese de acuerdo, IACA exige la remoción del residente sin el reembolso del dinero pagado en concepto de mensualidad.

Asimismo, la agencia determinó que el contrato guarda silencio sobre qué pasaría con el reembolso del dinero en caso de que IACA optara, de primera instancia, por remover al residente. Sólo se podía expulsar al residente, sin incumplir el acuerdo, en caso de que hubiese incongruencia entre alguna condición de salud expresada en la solicitud de admisión y el comportamiento y/o condición observada durante la estadía del residente. Explicó que el recurrente no podía expulsar al cliente y negar la devolución del dinero si no cotejaba la referida discrepancia. En atención a esto, la agencia destacó que el recurrente incumplió con el contrato al remover al residente del hogar sin presentar prueba de alguna incongruencia entre la solicitud de admisión y la condición real o comportamiento de este. Concluyó que, ante el incumplimiento, el recurrente no podía negarse a devolver el dinero pagado por la recurrida.

Finalmente, la agencia le ordenó a la recurrente a que le devolviera a la recurrida el pago de \$2,100.00, dentro de quince (15) días a partir de la notificación de dicha decisión. Además, dispuso que la recurrente pagaría el interés legal prevaeciente al tipo que fija la ley para sentencias judiciales a computarse desde el archivo en autos de la resolución. Sin embargo, indicó que no procedía la devolución de los \$500.00 que la recurrida pagó en concepto de matrícula, ya que, según las partes estipularon en la

primera cláusula del contrato, dicha cantidad no sería reembolsable.

Inconforme, el 8 de junio de 2015 la recurrente compareció ante este tribunal por medio de un recurso de revisión judicial e hizo los siguientes señalamientos de errores:

(1) Erró el Oficial Examinador al adjudicar que el contrato firmado entre las partes es un[o] de Adhesión.

(2) Erró el Oficial Examinador al adjudicar que la parte querellante tenía derecho a la devolución de la totalidad de la mensualidad pagada ascendente a dos mil cien dólares (\$2,100.00) sin tomar en consideración que la habitación asignada al Sr. Dávila estuvo ocupada por las pertenencias de este hasta el 18 de abril de 2013 y no hacer el debido cálculo de prorrata.

Por su parte, el 13 de julio de 2015 la recurrida presentó su alegato en oposición. Destacó que la recurrente aceptó a su padre en la Institución sin una evaluación médica y que su padre fue expulsado de dicho lugar.

Así, examinado el expediente, procedemos a exponer el derecho aplicable a los hechos de este caso.

II.

-A-

La Sección 4.1 de la Ley de Procedimiento Administrativo Uniforme, 3 LPRA sec. 2171, permite que se solicite al Tribunal de Apelaciones la revisión judicial de las decisiones de las agencias administrativas. Dicha revisión tiene como propósito limitar la discreción de las agencias y asegurarse de que estas desempeñen sus funciones conforme a la ley. *García Reyes v. Cruz Auto Corp.*, 173 DPR 870, 891-892 (2008); *Torres v. Junta de Ingenieros*, 161 DPR 696, 707 (2004).

Sin embargo, los tribunales apelativos han de otorgar gran consideración y deferencia a las decisiones administrativas en vista de la vasta experiencia y conocimiento especializado de la agencia.

T-Jac, Inc. v. Caguas Centrum Limited, 148 DPR 70, 80 (1999); *Agosto Serrano F.S.E.*, 132 DPR 866, 879 (1993). Además, es norma de derecho claramente establecida que las decisiones administrativas gozan de una presunción de legalidad y corrección. *Com. Seg. v. Real Legacy Assurance*, 179 DPR 692, 716-717 (2010). Esta presunción de regularidad y corrección “debe ser respetada mientras la parte que la impugne no produzca suficiente evidencia para derrotarla”. *Rivera Concepción v. A.R.P.E.*, 152 DPR 116, 123 (2000); *Henríquez v. Consejo de Educación Superior*, 120 DPR 194, 210 (1987). La persona que impugne la regularidad o corrección tendrá que presentar evidencia suficiente para derrotar tal presunción, no pudiendo descansar únicamente en meras alegaciones. *Mun. de San Juan v. J.C.A.*, 149 DPR 263, 280 (1999).

El criterio rector al momento de pasar juicio sobre una decisión de un foro administrativo es la razonabilidad de la actuación de la agencia. *Otero v. Toyota*, 163 DPR 716, 727 (2005). La revisión judicial se limita a evaluar si actuó de manera arbitraria, ilegal o irrazonable, constituyendo sus acciones un abuso de discreción. *Torres v. Junta de Ingenieros*, supra, 708; *Mun. de San Juan v. J.C.A.*, supra. Al desempeñar su función revisora, el tribunal está obligado a considerar la especialización y experiencia de la agencia, diferenciando entre las cuestiones de interpretación estatutaria, área de especialidad de los tribunales, y las cuestiones propias de la discreción o pericia administrativa. *Id.*

El alcance de revisión de las determinaciones administrativas, se ciñe a determinar: 1) si el remedio concedido por la agencia fue el apropiado; 2) si las determinaciones de hecho de la agencia están basadas por evidencia sustancial que obra en el expediente administrativo; 3) y si las conclusiones de derecho

fueron las correctas. *Pacheco v. Estancias*, 160 DPR 409, 431 (2003); 3 LPRA sec. 2175.

Las determinaciones de hecho serán sostenidas por los tribunales, en tanto y en cuanto obre evidencia suficiente en el expediente de la agencia para sustentarla. *García Reyes v. Cruz Auto Corp.*, supra. De existir más de una interpretación razonable de los hechos, prevalecerá la seleccionada por el organismo administrativo, siempre que la misma esté apoyada por evidencia sustancial que forme parte de la totalidad del expediente. La evidencia sustancial es aquella relevante que una mente razonable puede aceptar como adecuada para sostener una conclusión. *Otero v. Toyota*, supra, 727-729.

Por otro lado, las conclusiones de derecho podrán ser revisadas por el tribunal “en todos sus aspectos”, sin sujeción a norma o criterio alguno. *Rebollo v. Yiyi Motors*, 161 DPR 69, 76 (2004). En fin, la revisión judicial ha de limitarse a cuestiones de derecho y a la determinación de si existe o no evidencia sustancial para sostener las conclusiones de hecho de la agencia. *Torres v. Junta Ingenieros*, supra, 707.

Cabe destacar, que el tribunal no debe utilizar como criterio si la decisión administrativa es la más razonable o la mejor. El análisis del tribunal debe ser si la interpretación de la agencia es una razonable. *Rivera Concepción v. A.R.P.E.*, supra. En fin, el tribunal podrá sustituir el criterio de la agencia por el propio solamente cuando no pueda hallar una base racional para explicar la decisión administrativa. *Misión Ind. P. R. v. J. P.*, 146 DPR 64, 134-135 (1998).

-B-

Nuestro Tribunal Supremo ha establecido que en materia de obligaciones y contratos rige el principio de la autonomía contractual entre las partes. En un contrato las partes pueden

establecer los pactos, cláusulas y condiciones que tengan por convenientes, siempre que no sean contrarios a las leyes, la moral y el orden público. *Torres, Torres v. Torres et al.*, 179 DPR 481, 493 (2010). De igual forma, el Artículo 1044 del Código Civil, 31 LPRA sec. 2994, establece que las obligaciones que nacen de los contratos tienen fuerza de ley entre las partes contratantes y deben cumplirse según lo contratado. Además, cuando los términos de un contrato son claros y no dejan duda sobre la intención de las contratantes, se estará al sentido literal de sus cláusulas. *Marcial v. Tomé*, 144 DPR 522, 536 (1997). Los contratos se perfeccionan por el mero consentimiento, y desde entonces obligan, no solo al cumplimiento de 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 LPRA sec. 3375.

Por su parte, nuestro más alto foro ha definido los contratos de adhesión como:

“...aquellos en que el contenido, esto es, las condiciones de la reglamentación son obra de una sola de las partes, de tal modo que el otro contrayente no presta colaboración alguna a la formación del contenido contractual, quedando así sustituida la ordinaria determinación bilateral del contenido del vínculo por un simple acto de aceptación o adhesión al esquema predeterminado unilateralmente”. *Maryland Casualty Co. v. San Juan Racing Assoc., Inc.*, 83 DPR 559 (1961).

Los contratos de adhesión han tenido el efecto de menoscabar el principio de la autonomía de la voluntad. Por ello, se entiende que la parte se "adhiera" al esquema predeterminado unilateralmente. Vélez Torres, *Curso de Derecho Civil*, San Juan, Rev. Jur. U.I.A., 1990, Vol. II, T. IV, pág. 7.

Asimismo, cuando se manifiesta una controversia sobre el significado o alcance de los términos de un contrato, el mismo debe ser interpretado fuertemente contra la parte que lo preparó.

Ulpiano Casal, Inc. v. Totty Mfg. Corp., 90 DPR 739, 744 (1964). Cuando el contrato de adhesión contiene cláusulas oscuras o ambiguas, es entonces que se activa la norma de interpretación del Artículo 1240 del Código Civil, 31 LPR sec. 3478. En ausencia de tal ambigüedad, el contrato debe ser interpretado según sus términos. *C.R.U.V. v. Peña Ubiles*, 95 DPR 311 (1967); *Casanova v. P.R.-Amer. Ins. Co.*, 106 DPR 689 (1978); *González v. Coop. Seguros de Vida de P.R.*, 117 DPR 659 (1986). Los términos de un contrato se consideran claros "cuando por sí mismos son bastante lúcidos para ser entendidos en un único sentido, sin dar lugar a dudas, controversias ni diversidad de interpretaciones y sin necesitar para su comprensión razonamientos o demostraciones susceptibles de impugnación". *S.L.G. Francis-Acevedo v. SIMED*, 176 DPR 372, 387 (2009).

III.

Nuestro criterio rector al momento de pasar juicio sobre la determinación de la agencia es la razonabilidad de su actuación. *Otero v. Toyota*, supra. El ejercicio de revisión judicial se limita a evaluar si el foro recurrido actuó de manera arbitraria, ilegal o irrazonable, constituyendo sus acciones un abuso de discreción. En fin, estamos limitados a determinar si existe o no evidencia sustancial para sostener las conclusiones de hecho de la agencia. *Torres v. Junta Ingenieros*, supra, 707; *Reyes Salcedo v. Policía de P.R.*, 143 DPR 85, 93, 95 (1997).

En este caso, el recurrente señala como primer error el que la agencia haya determinado que el contrato entre las partes fuera uno de adhesión. No le asiste la razón. En este caso la Sra. Ivette Dávila firmó un contrato redactado en su totalidad por la Institución en el cual esta sólo firmó y se adhirió al mismo.

Sin embargo, la cláusula trece a la que la recurrida se obligó y que no es el escenario en el caso de autos fue en el supuesto de

que surgieran diferencias entre lo esbozado en la solicitud y el comportamiento o condición del paciente, en el cual la Institución se reservaba el derecho de aumentar la mensualidad o requerir la remoción del residente. También dicha cláusula contempló que en el caso de que IACA optase por aumentar la mensualidad y el cliente no estuviese de acuerdo, IACA podía exigir la remoción del residente sin el reembolso del dinero pagado en concepto de mensualidad.

Como vemos, en este caso no se contempla el supuesto de que pasaría con el reembolso del dinero en caso de que la Institución optara, de primera iniciativa, por remover al residente. Concluimos que el primer error no se cometió.

También, el recurrente señala como segundo error el que la agencia haya adjudicado que la recurrida tenía derecho a la devolución de la totalidad de la mensualidad pagada de \$2,100.00 sin tomar en consideración que la habitación asignada al residente estuvo ocupada hasta el 18 de abril de 2013. No le asiste la razón. En este caso sostenemos la conclusión de la agencia de que el recurrente incumplió con el contrato al remover al residente del hogar sin presentar evidencia de incongruencia o diferencias entre la solicitud y la condición real del residente. Por la Institución incumplir con el contrato, no podía negarse a la devolución del dinero pagado por la Sra. Dávila. Procede la devolución de los \$2,100.00 por parte del recurrente a la parte recurrida. Concluimos que el segundo error no se cometió.

Ante la ausencia de prueba que establezca que el foro recurrido actuó de forma arbitraria, ilegal, irrazonable, fuera de contexto o huérfana de evidencia sustancial, estamos obligados a reconocer la deferencia que merece la determinación del DACo al declarar el contrato de las partes como uno de adhesión. Asimismo, coincidimos con que la cláusula trece del contrato

guarda silencio sobre qué pasaría con el reembolso del dinero en caso de que la Institución optara, de primera instancia, por remover al residente, cosa que ocurrió al cuarto día del residente haber ingresado en la Institución. Entendemos que la agencia no abusó de su discreción al así hacerlo, ya que su determinación está apoyada por la Ley Núm. 5, la cual rige su jurisdicción.

IV.

Por los fundamentos expuestos, se confirma la resolución emitida por el Departamento de Asuntos del Consumidor.

Lo acordó el Tribunal y lo certifica la Secretaria del Tribunal de Apelaciones. La Juez García García concurre sin opinión escrita.

DIMARIE ALICEA LOZADA
Secretaria del Tribunal de Apelaciones