

Estado Libre Asociado de Puerto Rico
TRIBUNAL DE APELACIONES
REGIÓN JUDICIAL DE SAN JUAN Y CAGUAS
PANEL V

RAFAEL CARDONA
OLMO, CARMEN
CARDONA SANTIAGO
Recurrentes

v.

MVP AUTO CORP,
RELIABLE FINANCIAL
SERVICES, INC.
Recurridos

KLRA201600076

REVISIÓN
procedente del
Departamento de
Asuntos del
Consumidor

Querrela Núm.
SJ0013870

Sobre:
Incumplimiento de
Contrato

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 11 de octubre de 2016.

El señor Rafael Cardona Olmo y la señora Carmen Cardona Santiago solicitaron la revisión judicial de una *Resolución* emitida y archivada en autos el 25 de noviembre de 2015 por el Departamento de Asuntos del Consumidor. Mediante dicha determinación, se desestimó la querrela número SJ0013870 y se dispuso para el cierre del caso.

Por los fundamentos expuestos a continuación, se revoca la determinación recurrida.

I.

Con el beneficio del expediente original y la transcripción de los testimonios vertidos en la vista administrativa del 18 de noviembre de 2015, exponemos a continuación los hechos que antecedieron y motivaron la presentación del recurso.

El 28 de agosto de 2014, el señor Rafael Cardona Olmo y su sobrina, la señora Carmen Cardona Santiago (recurrentes), adquirieron en MVP Auto Corp. (MVP) un vehículo de motor usado de 2012, marca Kia, modelo Forte (KNAFT4A21C5631563), con

23,063 millas recorridas. Reliable Financial Services, Inc. (Reliable), de quien MVP había obtenido el automóvil el 15 de agosto de 2014,¹ proveyó el financiamiento. El precio pactado fue de \$15,000.00. Se abonó un crédito de \$2,150.00. La diferencia de \$12,850.00 más los cargos por derecho (\$105.00) y el costo del seguro y otros productos (\$4,395.00), ascendentes a \$4,500.00, para un total de \$17,350.00, fueron financiados a 72 plazos, a razón de un 9.95% de interés.² El señor Cardona Olmo proveyó su crédito para que su sobrina utilizara la unidad.³ MVP no entregó a los recurrentes el Reglamento de Garantías de Vehículos de Motor.⁴

En relación con las garantías, por no ser el dueño original, el fabricante, Kia Motors Corp. (Kia Motors), concedía una garantía básica de sesenta mil (60,000) millas, a partir de la registración del vehículo, el 3 de julio de 2012, incluyendo el *power train*.⁵ Conforme el uso del vehículo, MVP otorgó una garantía estatutaria de cuatro (4) meses o cuatro mil (4,000) millas, desde la fecha de compraventa. Entre otras cosas, esta garantía cubría todas las piezas del motor, transmisión, sistema eléctrico y electrónico, eje impulsor, caja de tracción trasera y delantera, radiador, frenos y dirección.⁶ Además, el señor Cardona Olmo obtuvo una garantía extendida de oro con Fidelity Warranty Services, Inc. (FWS) por \$2,328.00. Esta cobertura de oro comenzaba a cursar “en la fecha de compra del contrato de servicio” y se extendía por cinco (5) años o sesenta mil (60,000) millas.⁷

¹ Conforme la declaración jurada prestada por el señor José Montañez Morales, el auto se vendió por \$10,900.00 a MVP, el cual se encontraba “en condiciones razonablemente consistentes con su utilización futura en las vías públicas y libre de gravámenes para la venta”. Véase Apéndice del recurrido, pág. 6.

² Apéndice, págs. 49-50.

³ Véase Transcripción de la Prueba Oral, págs. 91-92.

⁴ Véase Transcripción de la Prueba Oral, pág. 28.

⁵ Apéndice, págs. 86-91.

⁶ Apéndice del recurrido, pág. 9. Transcripción de la Prueba Oral, pág. 219.

⁷ Apéndice, págs. 51-58.

El 23 de octubre de 2014, habiendo recorrido únicamente 1,997 millas y a sólo 56 días de la compra, la señora Cardona Santiago se comunicó con MVP e informó que mientras transitaba por la vía pública, el vehículo se apagó y dejó de funcionar. Las luces de advertencia (“Check Engine”) no se encendieron.⁸ “[N]o prendió, no hizo nada. (...) El vehículo no hizo nada”.⁹ MVP recogió el auto en grúa y le proveyó otro a la recurrente, mientras verificaban la unidad.¹⁰

Luego de examinar el vehículo, se determinó que el motor estaba roto, se partió una biela en el cilindro número 4.¹¹ “[L]iteralmente había expulsado una biela”.¹² “[H]abía botado una biela por el lado del bloque.¹³ Las opciones eran reparar el motor o sustituirlo.¹⁴ El 7 de noviembre de 2014, MVP entregó el auto a la señora Cardona Santiago.

La hoja de servicio y factura TOCS57652, la cual no le fue entregada a la recurrente, muestra un costo total de \$1,522.94; de éste, \$1,500.00 por el costo del motor. La señora Cardona Santiago declaró que le dijeron que el motor era nuevo.¹⁵ Se desprende del referido documento que el motor había sido reemplazado y que la unidad quedó “en condición normal”. Esto, según los parámetros del fabricante. En la hoja no consta la firma del cliente ni obra en el expediente la autorización del trabajo mediante un estimado. MVP admitió la falta de consentimiento previo para dicha labor.¹⁶

Conforme con las declaraciones de la recurrente, MVP le entregó un sobre y le indicó que fuera a la División de Vehículos

⁸ Véase Transcripción de la Prueba Oral, págs. 68-70.

⁹ Véase Transcripción de la Prueba Oral, págs. 31, 69.

¹⁰ Véase Transcripción de la Prueba Oral, págs. 223-225.

¹¹ Apéndice, pág. 25.

¹² Véase Transcripción de la Prueba Oral, pág. 225.

¹³ Véase Transcripción de la Prueba Oral, pág. 274.

¹⁴ Véase Transcripción de la Prueba Oral, pág. 230.

¹⁵ Véase Transcripción de la Prueba Oral, págs. 32, 55.

¹⁶ Véase, Transcripción de la Prueba Oral, págs. 245-247.

Hurtados (División). Según surge del expediente, el Junker Garage Candelaria cobró por el motor de un Kia Forte 2010 (KNAFT4A23A5830966) un total de \$1,203.75, incluyendo el tax por \$78.75. El *junker* ofreció una garantía de veinte (20) días, a partir del 29 de octubre de 2014.

La recurrente siguió las instrucciones de MVP y se trasladó a la División, donde debía inscribirse el motor, ya que tenía un número de identificación diferente al vehículo. MVP sólo le entregó la factura del *junker*.¹⁷ Allí, le previnieron que el motor utilizado en el reemplazo era de un modelo de 2010.¹⁸ Le explicaron, además, que MVP tenía que entregarle otros documentos para efectuar la inscripción.¹⁹ La señora Cardona Santiago no solicitó los documentos y expresó que se suponía que MVP los produjera, pues son ellos los que conocen el procedimiento.²⁰ De regreso en MVP, exigió que le cambiaran la unidad, pero le dijeron que ya no podían hacer nada.²¹

En la sustitución del motor, MVP sólo utilizó la garantía extendida de FWS. MVP no entregó por escrito a los recurrentes las razones específicas por las cuales entendió estar relevado de su obligación de honrar la garantía del fabricante o la estatutaria.

Así las cosas, la señora Cardona Santiago regresó en varias ocasiones a MVP porque el vehículo tenía un consumo excesivo de gasolina y corría aguantado. MVP no verificó el auto, sino que le indicó que hiciera una bitácora, en que incluyera los datos sobre los litros de gasolina consumidos y el millaje recorrido.²² La

¹⁷ Véase, Transcripción de la Prueba Oral, pág. 233.

¹⁸ Véase, Transcripción de la Prueba Oral, pág. 34.

¹⁹ Véase Apéndice, pág. 30 para una relación de la documentación requerida para realizar cambios de piezas de carrocería y motor.

²⁰ Véase Transcripción de la Prueba Oral, pág. 83.

²¹ Véase Transcripción de la Prueba Oral, pág. 35.

²² Véase, Transcripción de la Prueba Oral, págs. 235-236.

recurrente hizo lo indicado por un tiempo.²³ Los recurrentes sólo acudieron a MVP, nunca llevaron el vehículo de motor a otro concesionario Kia para la reparación de los anteriores defectos.²⁴

Ante la inconformidad de la señora Cardona Santiago, unilateralmente, el 8 de noviembre de 2014, sin la autorización del señor Cardona Olmo, MVP y Reliable indagaron sobre su crédito para la compra de otro auto, un Yaris.²⁵ El resultado fue un historial de crédito limitado, entre otras cosas porque las “[i]ndagaciones impactaron su puntuación de crédito”. El recurrente advino en conocimiento de este hecho por la carta que recibió. “La situación es que ahora, pues, la puntuación mía está baja, más baja, porque yo no he cogido más nada sino el carro de ella que fue aprobado (...). [É]ste del Yaris, sabes... me lo enviaron por carta... que yo no había solicitado que me verificaran ningún Yaris”.²⁶ Aun cuando el señor Cardona Olmo reconoció que la señora Cardona Santiago ha realizado pagos tardíos del Kia, reiteró insistentemente que a 72 días de la compra del Kia, ni él ni su sobrina realizaron trámites conducentes a la verificación del crédito para el Yaris.²⁷

El 14 de noviembre de 2014, los recurrentes presentaron una querrela por derecho propio ante el Departamento de Asuntos del Consumidor (DACo). Requirieron la resolución del contrato, la devolución de las prestaciones e indemnización por daños y perjuicios.²⁸

²³ Contrario a la determinación de hecho número 29, de la Transcripción de la Prueba Oral, págs. 37-38, 41-43 y 74-77, se desprende que la recurrente sí realizó por un tiempo la bitácora.

²⁴ La señora Cardona Santiago testificó que sólo una vez llevó el carro a un centro autorizado de Kia por una situación relacionada con un neumático; esto, previo al problema del motor. Véase Transcripción de la Prueba Oral, págs. 87-88.

²⁵ Véase, Transcripción de la Prueba Oral, págs. 237-238.

²⁶ Apéndice, pág. 31. Véase Transcripción de la Prueba Oral, págs. 44, 93-98, 102-104.

²⁷ Véase Transcripción de la Prueba Oral, págs. 100-101, 104-105, 110-111.

²⁸ Apéndice, págs. 32-37.

El 13 de enero de 2015, MVP contestó la querrela. Entre sus defensas afirmativas manifestó que los daños al vehículo se debieron a la falta de mantenimiento o alteraciones no autorizadas por parte de sus dueños u otras personas. Añadió que nunca se ha negado a honrarle la garantía ni a llevar a cabo las reparaciones necesarias y cubiertas.²⁹

El 6 de febrero de 2015, el técnico automotriz del DACo realizó una inspección del auto y redactó un escueto informe, en el que meramente señaló las alegaciones de la querrela, sin emitir opinión.³⁰ Los recurrentes objetaron el informe.³¹ Además, contrataron a un técnico automotriz, el señor Salvador López Cardec, quien para el 27 de abril de 2015 sometió un informe más detallado y la inclusión de varias fotografías.³² Entre sus hallazgos, indicó que “el área del motor y transmisión se mostraba que se había intervenido”. Al indagar sobre el número de identificación del motor de 2010, se supo que tenía una reclamación al seguro compulsorio del 12 de julio de 2014 por un accidente frontal. El perito concluyó que al vehículo de los recurrentes

se le tenía que sustituir las piezas nuevas, incluyendo el bloque del motor y todo lo que está bajo la cubierta del *power train*. Este vehículo mostraba que había sido accidentado y en la orden de compra no reflejó ningún accidente. En la industria automotriz utilizamos piezas nuevas con garantía y **no se utilizan piezas o motores de *junker* porque no se sabe el tiempo de envejecimiento** o duración para así poder honrar una buena garantía.
(...)

Apéndice, pág. 80. (Énfasis nuestro).

²⁹ Apéndice, págs. 38-39.

³⁰ Apéndice, págs. 72-75.

³¹ Apéndice, págs. 76-78.

³² Apéndice, págs. 79-91.

El señor López Cardec testificó que el motor de transmisión tenía un “liqueo” y pintura.³³ Sobre la diferencia de dos años del motor y el modelo adquirido, el perito expresó que

saber que no era un motor original del vehículo; por ende, cuando lo lo (*sic*) estoy verificando, pues, yo digo, pues está bien, **por eso es que la computadora no es compatible a las especificaciones, la programación no es la misma** porque cada año, pues se le van haciendo diferentes tipos de ajustes y yo no puedo hacer un ajuste para un motor de 2010 siendo un vehículo 2012, aunque la caja es parecida, el motor puede ser parecido, pero lleva otras, este, especificaciones (...).

Transcripción de la Prueba Oral, pág. 130. (Énfasis nuestro).

De otro lado, el 24 de marzo de 2015, los recurrentes enmendaron la querrela para incluir a Motorambar, distribuidor autorizado en Puerto Rico de los vehículos marca Kia.³⁴ Por lo que son los responsables a establecer un sistema para cumplir con la garantía provista por el manufacturero. No obstante, como la garantía utilizada fue la extendida,³⁵ el 17 de junio de 2015, Motorambar solicitó al foro administrativo que desestimara la querrela en su contra. A lo que el DACo accedió, mediante una *Resolución Parcial y Minuta*, emitida el 17 de junio de 2015 y archivada en autos al día siguiente.³⁶

Esta vez mediante su representación legal, los recurrentes presentaron una segunda enmienda a la querrela el 17 de junio de 2015.³⁷ MVP contestó el 16 de noviembre de 2015.³⁸

Luego que las partes no llegaran a un acuerdo transaccional,³⁹ el DACo celebró una vista administrativa el 18 de noviembre de 2015, presidida por el Juez Administrativo Roberto Toro Rosa. Por la parte querellante, prestaron testimonio ambos

³³ Véase Transcripción de la Prueba Oral, págs. 128, 134.

³⁴ Apéndice, págs. 42-43.

³⁵ Los contratos de garantías extendidas están cobijadas por la Oficina del Comisionado de Seguros. 26 LPRA §§ 2101 y ss.

³⁶ Véase expediente original.

³⁷ Apéndice, págs. 44-60.

³⁸ Apéndice, págs. 61-71.

³⁹ Véase expediente original y la Transcripción de la Prueba Oral, págs. 333-335.

recurrentes y el señor López Cardec, en calidad de perito. Por la parte querellada, declararon los señores Manuel Rivera Torres, Gerente de Ventas de MVP, y Manuel Cruz González, Director de Piezas y Servicios de MVP y quien está licenciado como técnico automotriz.

El 25 de noviembre de 2015, DACo emitió la *Resolución* recurrida. En su dictamen desestimó la querrela.⁴⁰ No conteste, los recurrentes presentaron oportunamente una moción de reconsideración,⁴¹ que la agencia denegó de plano. Inconforme aún, el 26 de enero de 2016, acudieron ante esta curia y señalaron la comisión del siguiente error:

Erró el DACo al declarar sin lugar la Querrela, adjudicando no sólo contrario a la prueba desfilada, sino también contrario a las propias determinaciones de hecho del DACo, en violación a la Ley de Procedimiento Administrativo Uniforme (LPAU) y, por ende, violando los derechos del consumidor y la autoridad que de conformidad a la Ley Orgánica del DACo le fue delegada a la Agencia.

En cumplimiento de orden a esos efectos, MVP compareció con su alegato. Con el beneficio de los escritos de ambas partes y la totalidad del expediente administrativo, estamos en posición de resolver y 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 (LPAU), 3 LPRÁ § 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 éstas desempeñen sus funciones conforme con su ley habilitadora y de forma razonable. *Ifco Recycling v. Aut. Desp. Sólidos*, 184 DPR 712,

⁴⁰ Apéndice, págs. 1-13.

⁴¹ Apéndice, págs. 14-31.

743 (2012); *García Reyes v. Cruz Auto Corp.*, 173 DPR 870, 891-892 (2008); *Torres v. Junta de Ingenieros*, 161 DPR 696, 707 (2004).

De ordinario, el proceso de revisión judicial comprende tres áreas: (i) la concesión del remedio, (ii) la revisión de las determinaciones de hecho; y (iii) la revisión de las conclusiones de derecho. Asimismo, el expediente administrativo constituirá la base exclusiva, tanto para la adjudicación administrativa, como para la revisión judicial. *García Reyes v. Cruz Auto Corp.*, *supra*, pág. 894.

En lo pertinente, la Sección 4.5 de la LPAU establece 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”. 3 LPRA § 2175. Las conclusiones de derecho, por el contrario, serán revisables en su totalidad. *Id.* Esta Sección dispone, además, que el tribunal revisor concederá el remedio apropiado, de determinar que la parte peticionaria es acreedora de aquél.

La revisión judicial, pues, se limita a evaluar si la actuación administrativa fue razonable y si se ajusta a la evidencia sustancial contenida en el expediente administrativo; o, por el contrario, si la decisión de la agencia cede al escrutinio judicial, ya que constituye un abuso de discreción por su arbitrariedad e irracionalidad, porque (i) no está basada en evidencia sustancial; (ii) el organismo administrativo ha errado en la aplicación de la ley; y (iii) ha mediado una actuación arbitraria o ha hecho determinaciones carentes de una base racional. *Ifco Recycling v. Aut. Desp. Sólidos*, *supra*, págs. 744-745; *Otero v. Toyota*, 163 D.P.R. 716, 729 (2005). El criterio de *evidencia sustancial* se refiere a aquella prueba relevante que una mente razonada podría entender adecuada para sostener una conclusión. *JP, Plaza Santa*

Isabel v. Cordero Badillo, 177 D.P.R. 177, 186-187 (2009). En nuestra gestión revisora, debemos considerar también la evidencia presentada en su totalidad, tanto la que sostenga la decisión administrativa, como la que menoscabe el peso que la agencia le haya conferido. *Pacheco v. Estancias*, 160 DPR 409, 432 (2003); *Assoc. Ins. Agencies, Inc. v. Com. Seg. P.R.*, 144 DPR 425, 437, (1997); *Murphy Bernabé v. Tribunal Superior*, 103 D.P.R. 692, 699 (1975).

Para impugnar la razonabilidad de la determinación o demostrar que la evidencia que obra en el expediente administrativo no es sustancial, es necesario que la parte recurrente señale otra prueba que reduzca o menoscabe el peso de tal evidencia. *Domínguez v. Caguas Expressway Motors, Inc.*, 148 D.P.R. 387, 398 (1999). De modo que la prueba señalada debe derrotar la presunción de que la decisión del organismo administrativo es correcta, porque no podría sostenerse razonablemente en la totalidad de la prueba que la agencia tuvo ante su consideración. *García Reyes v. Cruz Auto Corp.*, *supra*, págs. 893-894; *López Echevarría v. Adm. Sist. Retiro*, 168 DPR 749, 753 (2006); *Ramírez v. Depto. de Salud*, 147 D.P.R. 901, 905-906 (1999).

De igual forma, los tribunales deben darle gran peso y deferencia a las interpretaciones que hacen los organismos administrativos de las leyes particulares que les corresponde poner en vigor. Esto es así porque las agencias son las que cuentan con conocimientos altamente especializados acerca de los asuntos que les son encomendados. *Ifco Recycling v. Aut. Desp. Sólidos*, *supra*, pág. 744; *Rivera v. A & C Development, Corp.*, 144 D.P.R. 450, 461 (1997). De ahí que un foro judicial apelativo no puede descartar libremente las conclusiones e interpretaciones de la agencia y

sustituir el criterio de esta por el suyo. *Mun. de San Juan v. J.C.A.*, 152 D.P.R. 673, 746 (2000).

Ahora bien, esta norma no es inflexible. En efecto, “el Tribunal podrá sustituir el criterio de la agencia por el propio sólo cuando no pueda hallar una base racional para explicar la decisión administrativa”. *Otero v. Toyota, supra*, pág. 729. Esto es, independientemente del *expertise* del organismo administrativo, no puede prevalecer una interpretación del estatuto que produzca resultados incompatibles con el espíritu de la ley y su política pública, o conduzcan a la comisión de una injusticia. *Ifco Recycling v. Aut. Desp. Sólidos, supra*, págs. 745-746; *Orsini García v. Srio. De Hacienda*, 177 DPR 596, 642 (2009).

Lo dicho implica que las decisiones de las agencias administrativas efectivamente tienen a su favor una presunción de legalidad y corrección que debe respetarse por los tribunales. *Ifco Recycling v. Aut. Desp. Sólidos, supra*, pág. 744; *García Reyes v. Cruz Auto Corp., supra*, pág. 893; *Henríquez v. Consejo Educación Superior*, 120 D.P.R. 194, 210 (1987).

Sin embargo, los foros revisores “tenemos el deber de fiscalizar rigurosamente las decisiones de dichas agencias, para asegurar que desempeñan cabalmente sus importantísimas funciones, y para que el País no pierda la fe en sus instituciones de gobierno”. *Ifco Recycling v. Aut. Desp. Sólidos, supra*, pág. 744; *JP, Plaza Santa Isabel v. Cordero Badillo, supra*, pág. 186.

Sobre la apreciación de la prueba que hacen los foros administrativos, debemos destacar que también merece deferencia por parte de los tribunales apelativos. *Mun. de Ponce v. A. C. et al*, 153 DPR 1, 27 (2001). La norma reiterada en nuestro ordenamiento jurídico es no intervenir con la apreciación de prueba que haga el foro recurrido en ausencia de pasión, perjuicio, parcialidad o error manifiesto. *Santiago Montañez v. Fresenius*

Medical Care et al., Op. del 6 de mayo de 2016, 2016 TSPR 76, a las págs. 17-18, 195 DPR __; *Cruz Consulting v. El Legado et al.*, 191 DPR 499, 533 (2014); *Rodríguez et al. v. Hospital et al.*, 186 DPR 889, 908-909 (2012); *Pueblo v. Millán Pacheco*, 182 DPR 595, 642 (2011); *Colón v. Lotería*, 167 DPR 625, 659 (2006); *Lugo v. Municipio Guayama*, 163 DPR 208, 221 (2004); *Argüello v. Argüello*, 155 DPR 62, 78-79 (2001); *Monllor v. Soc. de Gananciales*, 138 DPR 600, 610 (1995); *Benítez Guzmán v. García Merced*, 126 DPR 302, 308 (1990). La razón de esta norma es que es el juzgador de los hechos quien tuvo la oportunidad de escuchar la prueba testifical y apreciar el *demeanor* de los testigos y quien está en mejor posición para aquilatarla, ya que la observación del comportamiento de los testigos al momento de éstos testificar constituye un aspecto de vital importancia al momento de adjudicar credibilidad. *Cruz Consulting v. El Legado et al.*, *supra*, pág. 533; *Meléndez Vega v. El Vocero de PR*, 189 DPR 123, 142 (2013); *Pueblo v. Irizarry*, 156 DPR 780, 815 (2002); *Hernández v. San Lorenzo Const.*, 153 DPR 405, 425 (2001); *Pueblo v. Dávila Delgado*, 143 DPR 157, 173 (1997).

No obstante, la norma antes expuesta no implica que los foros revisados sean inmunes a cometer errores. Los tribunales apelativos habremos de descartar las determinaciones de hechos, producto de la apreciación de la prueba, cuando no sean cónsonas con la evidencia que desfiló ante el juzgador. Esto, porque aunque su arbitrio merece deferencia, no es absoluto y “una apreciación errónea de la prueba no tiene credenciales de inmunidad frente a la función revisora de este Tribunal”. *Dávila Nieves v. Meléndez Marín*, 187 DPR 750, 771-772 (2013); *Méndez v. Morales*, 142 DPR 26, 36 (1996). La apreciación de la prueba realizada por el foro sentenciador o administrativo será considerada errónea por el foro apelativo si de un análisis de la totalidad de la misma queda

demostrado que se cometió un error, como cuando las conclusiones están en conflicto con el balance más racional, justiciero y jurídico de la totalidad de la evidencia recibida. *Méndez v. Morales, supra*, pág. 36; *Abudo Servera v. ATPR*, 105 DPR 728, 731 (1977).

Más importante aún, esta norma de deferencia no es aplicable a la evaluación de prueba documental, debido a que, en esos casos, los foros apelativos están en las mismas condiciones que el foro recurrido. *Álvarez de Choudens v. Rivera Vázquez*, 165 DPR 1, 23 (2005); *Trinidad v. Chade*, 153 DPR 280, 292 (2001); *Díaz García v. Aponte Aponte*, 125 DPR 1, 13 (1989).

En fin, nuestra tarea revisora no consiste en imprimir un sello de corrección a las determinaciones y conclusiones administrativas irrazonables, so pretexto de deferencia. *Ifco Recycling v. Aut. Desp. Sólidos, supra*, pág. 746.

- B -

Por otra parte, mediante la Ley Núm. 5 del 23 de abril de 1973, según enmendada, conocida como la Ley Orgánica del Departamento de Asuntos del Consumidor, 3 LPRA §§ 341 y ss. (Ley Núm. 5), la Asamblea Legislativa creó el DACo como una agencia administrativa cuyo propósito primordial es proteger y salvaguardar los derechos del consumidor. *Rodríguez v. Guacoso Auto*, 166 DPR 433, 438 (2005); *Martínez v. Rosado*, 165 DPR 582, 590 (2005); Artículo 3 de la Ley Núm. 5, 3 LPRA § 341(b). En particular, al DACo le corresponde “[p]oner en vigor, implementar y vindicar los derechos de los consumidores, tal como están contenidos en todas las leyes vigentes, a través de una estructura de adjudicación administrativa con plenos poderes para adjudicar las querellas que se traigan ante su consideración y conceder los remedios pertinentes conforme a derecho”. 3 LPRA § 341e(d).

Para cumplir los propósitos de la Ley Núm. 5, se le han delegado poderes y facultades al Secretario de DACo para poner en vigor, establecer y defender los derechos de los consumidores, tal como están contenidos en todas las leyes vigentes. Tales funciones se logran a través de una estructura de adjudicación administrativa con plenos poderes para dirimir las querellas que se traigan ante su consideración y conceder los remedios pertinentes conforme a Derecho, dotado de una flexibilidad mayor que la del trámite judicial ordinario. *Martínez v. Rosado, supra*, pág. 590. El Secretario del DACo está facultado para establecer las reglas y normas necesarias para la conducción de los procedimientos administrativos, tanto de reglamentación como de adjudicación. 3 LPRA § 341(e)(g).

En virtud de tal delegación de poder, el Secretario del DACo promulgó el Reglamento de Procedimientos Adjudicativos del DACo, Reglamento Número 8034, efectivo el 13 de julio de 2011. Este persigue asegurar la solución justa, rápida y económica de las querellas presentadas ante o por el DACo y proveer un procedimiento uniforme para su adjudicación. Aplica a las investigaciones y los procedimientos administrativos sobre querellas iniciadas por consumidores, o por el propio DACo.

Asimismo, efectivo el 5 de julio de 2006, el Secretario del DACo promulgó el Reglamento de Garantías de Vehículos de Motor, Reglamento Núm. 7159. La Reglas 2 y 4 indican que el propósito de este Reglamento es proteger a los consumidores que invierten en la adquisición de vehículos de motor, y procurar que estos sirvan para los propósitos para los cuales fueron adquiridos, y que tengan las condiciones mínimas necesarias para garantizar la protección de la vida y propiedad. A esos efectos, su interpretación es liberal a favor del consumidor. Según la Regla 3,

la reglamentación aplica a vehículos nuevos y usados.

Remitámonos a otras Reglas pertinentes.

REGLA 7: ENTREGA DE CERTIFICADO DE GARANTÍA

Todo vendedor de un vehículo de motor entregará al comprador el certificado de garantía correspondiente, al momento de la entrega del vehículo.

[...]

REGLA 10: DENEGACIÓN DE SERVICIO BAJO GARANTÍA

Cuando el fabricante, distribuidor o concesionario, vendedor de un vehículo de motor nuevo o usado, se niegue a honrar la garantía o alguna parte de ésta bajo el fundamento de que el consumidor incumplió las condiciones impuestas en la misma, deberá entregar a éste por escrito las razones específicas por las cuales entiende estar relevado de su obligación.

[...]

REGLA 12: OBLIGACIÓN DE CONSULTAR AL CONSUMIDOR

Antes de que se realice cualquier servicio o reparación al vehículo de motor del consumidor, el agente de servicio autorizado le entregará al consumidor un estimado por escrito de la reparación. El consumidor deberá aprobar previamente por escrito todo servicio de reparación o mantenimiento que no esté cubierto por la garantía o que esté sujeto a un deducible o condición onerosa. El consumidor no será responsable por cargos de servicio o mantenimiento realizados sin su aprobación escrita. El requisito de previa aprobación escrita puede ser renunciado en cualquier momento, por escrito, por el consumidor.

REGLA 13: OBLIGACIÓN DE ENTREGAR COPIA DE LA ORDEN DE REPARACIÓN

13.1 - El manufacturero y/o su agente de servicio autorizado deberá proveer al consumidor, cada vez que su vehículo sea entregado al concesionario para reparos o servicios, una declaración legible u orden de reparación que indique la fecha que se ingresó el vehículo al taller, el millaje que tiene el vehículo, y las condiciones físicas de la unidad y los defectos informados por el consumidor. La declaración deberá también contener la identificación del vehículo por marca, modelo, año, número de serie, color y número de tablilla.

13.2 - Una vez ha sido inspeccionado o reparado el vehículo, el concesionario entregará al consumidor una declaración legible u orden de reparación actualizada y detallada, en la que se indicará lo siguiente:

a. Identificación del vehículo por marca, modelo, año, número de serie, color y número de tablilla.

b. Una descripción detallada de los problemas informados por el consumidor.

- c. Cualquier prueba de manejo llevada a cabo y el tiempo aproximado de su duración.
- d. Cualquier diagnóstico realizado.
- e. Todo el trabajo efectuado en el vehículo de motor, las piezas y labor.

[...]

REGLA 26: VEHÍCULOS DE MOTOR USADOS

26.1 - Se prohíbe vender un vehículo de motor usado sin garantía.

26.2 - Todo vendedor de vehículos de motor usados, concederá garantía, en piezas y mano de obra. Esta garantía será a base del millaje recorrido y según la siguiente escala:

- a) Hasta 36,000 millas - cuatro (4) meses o cuatro mil (4,000) millas, lo que ocurra primero.

[...]

REGLA 29: OBLIGACIONES DEL VENDEDOR AL PROVEER SERVICIO DE REPARACIÓN EN GARANTÍA A UN VEHÍCULO DE MOTOR USADO

[...]

29.3 - OPORTUNIDAD RAZONABLE PARA REPARAR DEFECTOS - El Departamento, podrá a opción del consumidor, decretar la resolución del contrato o reducir proporcionalmente su precio de venta de acuerdo a las disposiciones del Código Civil de Puerto Rico en aquellos casos en que el vendedor o su representante, dentro de los términos de la garantía, tuvo oportunidad razonable para reparar uno o más defectos, pero no quiso o no pudo corregirlos. Lo que constituye oportunidad razonable de reparar se determinará tomando en consideración las circunstancias particulares de cada caso.

[...]

REGLA 38: COPIA DEL REGLAMENTO

Todo vendedor de un vehículo de motor, nuevo o usado, vendrá obligado a otorgar al consumidor copia de este Reglamento, libre de costo.

(Subrayado nuestro).

Finalmente, la Regla 37 provee que “[n]ada de lo dispuesto en este Reglamento limitará en forma alguna el derecho del consumidor a ejercer cualquier acción que le reconozcan las leyes generales o especiales del Estado Libre Asociado de Puerto Rico, así como las acciones de saneamiento por evicción, saneamiento por vicios ocultos o redhibitoria y cualesquiera otras que reconozca el Código Civil de Puerto Rico”. (Subrayado nuestro).

Al amparo de la doctrina de saneamiento por vicios o defectos ocultos, todo vendedor de un bien mueble o inmueble está obligado a la entrega y saneamiento de la cosa objeto de la venta. Cód. Civil P.R., Art. 1350, 31 LPRA § 3801. Es por ello que el vendedor no cumple sólo con entregar la cosa objeto del contrato, sino que también tiene el deber de garantizar al comprador la posesión pacífica y útil de ella. Cód. Civil P.R., Art. 1373, 31 LPRA § 3831.

Para que proceda una acción de saneamiento por vicios ocultos, deben estar presente los siguientes requisitos: (i) que la cosa adolezca de un vicio oculto; (ii) que no sea conocido por el adquirente al momento de la compraventa; (iii) que el vicio sea de tal gravedad que haga la cosa impropia para el uso al que se destina, o disminuya notablemente su valor de manera que el comprador no habría adquirido la cosa de haberlo conocido; (iv) que el defecto sea preexistente a la venta; y (v) que la acción se ejercite dentro del plazo legal de seis meses contados desde la entrega de la cosa vendida. Cód. Civil P.R., Arts. 1373 y 1379, 31 LPRA §§ 3841 y 3847. Véase, además, *Pérez Vélez v. VPH Motor Corp.*, 152 DPR 475, 488 (2000).

En relación con el requisito de que el defecto sea oculto, el Tribunal Supremo ha mencionado que no se trata de que el defecto sea oculto en sentido literal, sino que lo sea para el comprador atendiendo sus características individuales. *Polanco López v. Cacique Motors*, 165 DPR 156, 167 (2005).

Sobre las facultades del comprador, en nuestro ordenamiento jurídico es norma establecida que, en casos de saneamiento por vicios ocultos, es éste quien puede optar entre desistir del contrato, abonándose los gastos pagados; o reduciendo el precio en una cantidad proporcional, a juicio de peritos. Cód.

Civil P.R., Art. 1375, 31 LPRA § 3843. A esos efectos, el Artículo 1247 del Código Civil de Puerto Rico establece:

La rescisión obliga a la devolución de las cosas que fueron objeto del contrato con sus frutos y del precio con los intereses; en consecuencia sólo podrá llevarse a efecto cuando el que haya pretendido puede devolver aquello a que por su parte estuviese obligado.

Tampoco tendrá lugar la rescisión cuando las cosas objeto del contrato se hallaren legalmente en poder de terceras personas que no hubiesen procedido de mala fe.

En este caso podrá reclamarse la indemnización de perjuicios al causante de la lesión.

Cód. Civil P.R., Art. 1247, 31 LPRA § 3496.

Conviene también recordar que el Derecho sobre obligaciones y contratos establece que, “[l]as obligaciones nacen de la ley, de los contratos y cuasicontratos, y de los actos y omisiones ilícitos o en que intervenga cualquier género de culpa o negligencia”. Cód. Civil P.R., Art. 1042, 31 LPRA § 2992. El Artículo 1044 del Código Civil dispone que las obligaciones entre las partes tienen fuerza de ley. Cód. Civil P.R., Art. 1044, 31 LPRA § 2994; *VDE Corporation v. F & R Contractors*, 180 DPR 21, 34 (2010). La referida disposición también expone que: “[l]as obligaciones que nacen de los contratos tienen fuerza de ley entre las partes contratantes, y deben cumplirse al tenor de los mismos”. En virtud de lo anterior, desde el momento de su perfeccionamiento, cada contratante se obliga, “no sólo 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”. Cód. Civil P.R., Art. 1210, 31 LPRA § 3375; *Oriental Bank v. Perapi et al.*, 92 DPR 7, 15 (2014).

En caso de que una de las partes en un contrato entienda que el otro contratante incurrió en incumplimiento de contrato, el primero puede acudir a los tribunales en búsqueda de un remedio conforme al Artículo 1077 del Código Civil y exigir el cumplimiento

específico o la resolución del contrato, pudiendo en ambos casos exigir el resarcimiento en daños y el abono de intereses. Cód. Civil P.R., Art. 1077, 31 LPRA § 3052; *Neca Mortg. Corp. v. A & W Dev. SE*, 137 DPR 860, 874-875 (1995). Añádase que según el Artículo 1054 del Código Civil, aquel contratante que incurre en dolo, negligencia o morosidad, así como cualquier incumplimiento, responderá por los daños y perjuicios causados. Cód. Civil P.R., Art. 1054, 31 LPRA § 3018; *Andamios de PR v. JPH Contractors Corp.*, 179 DPR 503, 518 (2010).

En cuanto a los contratos de compraventa de vehículos de motor, como el contrato que nos ocupa, el Artículo 1334 del Código Civil, dicta que, “uno de los contratantes se obliga entregar una cosa determinada y el otro a pagar por ella un precio cierto, en dinero o signo que lo represente”. Cód. Civil P.R., Art. 1334, 31 LPRA § 3741. Resulta idóneo remitirnos a las siguientes expresiones del Tribunal Supremo de Puerto Rico en *Polanco López v. Cacique Motors*:

El saneamiento por vicios ocultos contempla situaciones en las que posterior a la entrega se evidencian en la cosa defectos intrínsecos que exceden las imperfecciones menores que cabe esperar normalmente en un producto determinado.

[...]

En casos de saneamiento por vicios ocultos el Código dispone que el comprador puede optar entre desistir del contrato, abonándose los gastos pagados; o reducir el precio en una cantidad proporcional, a juicio de peritos. La primera opción, denominada acción redhibitoria, representa la restitución *in integrum* ya que coloca a las partes en la misma condición en la que se hallaban antes de la compraventa. La segunda, conocida como acción *quantum minoris*, conlleva la restitución del precio percibido en proporción a la pérdida de valor en la cosa, a consecuencia del defecto.

Por último, dispone el Código que en caso que el vendedor conociera del defecto oculto y no lo comunicara al comprador, el último tendrá derecho también a reclamar en concepto de daños y perjuicios.

En cuanto a la magnitud del defecto que da lugar a una acción redhibitoria, hemos interpretado que no se requiere que éste imposibilite el uso de la cosa, sino

que basta con que merme notablemente su valor. Además, como antes mencionamos, el defecto ha de ser oculto al momento de la compraventa. Esta es una cualidad relativa, ya que no se trata de que el defecto quede oculto en sentido literal, sino que lo sea para el comprador atendiendo sus características individuales. Esto significa que no será responsable el vendedor por los vicios ocultos cuando el comprador sea un perito que debiera *fácilmente* conocer los defectos por razón de su ocupación u oficio.

[...]

En ocasiones anteriores habíamos tenido la oportunidad de evaluar acciones por vicios ocultos cuando el objeto de la compraventa es un vehículo de motor. En estos casos hemos resuelto, el paso inicial consiste en determinar si los defectos de que adolece el automóvil constituyen un vicio oculto, sea redhibitorio o cuantiminoso.

[...]

Analizada la doctrina, resalta con meridiana claridad que no es la naturaleza del bien, sino la naturaleza del defecto lo que debe ser considerado en una acción redhibitoria. Incluso, surge claramente del Reglamento que el mismo aplica tanto a los vehículos nuevos como a los usados. Exigir un estándar de prueba más oneroso al comprador de un vehículo usado, que el que se le exige al comprador de un vehículo nuevo, en nada aporta al propósito del Reglamento de proteger adecuadamente a los consumidores y prevenir las prácticas ilícitas en la compraventa de vehículos de motor. En consecuencia, reiteramos que el comprador de un vehículo de motor --sea éste nuevo o usado-- al reclamar por vicios ocultos sólo vendrá obligado a demostrar que el automóvil funcionaba normalmente al momento de la compra, y que el vendedor no quiso o no pudo corregir el defecto, a pesar de haber tenido la oportunidad de hacerlo. (Citas omitidas y subrayado nuestro).

Polanco López v. Cacique Motors, supra, págs. 165-169.

III.

En el presente caso, la parte recurrente plantea que el DACo incidió al declarar sin lugar la querrela de epígrafe, en contradicción con la prueba desfilada y en contravención de la ley habilitadora de la agencia y el ordenamiento jurídico sobre derecho administrativo. Por su parte, MVP arguye que el vehículo fue reparado de forma satisfactoria, en cumplimiento con la garantía. No le asiste la razón.

Primeramente, debemos resaltar que la propia carta denegatoria del crédito evidencia con especificidad el daño al

crédito del señor Cardona Olmo, fundamentado, entre otras cosas, por las indagaciones crediticias. No obstante lo anterior, el mayor perjuicio causado fue la atribución de MVP para indagar sobre el crédito del recurrente sin comunicárselo antes. DACo no debió minimizar el uso inapropiado de información personal a espaldas del cliente.

En cuanto al vehículo, es nuestro parecer que MVP no obró conforme a Derecho desde la compraventa, cuando no entregó el Reglamento Núm. 7159, tal como exige la Regla 38. Luego, procedió en contra del ordenamiento jurídico al no honrar la garantía estatutaria, todavía eficaz en ese momento y con la que se obligó. A preguntas de la representación legal de los recurrentes, el señor Rivera Torres testificó lo siguiente:

LCDO. MERCADO: (...) Pero lo cierto es que cuando el vehículo de la señora se le cambió el motor no habían transcurrido cuatro meses. ¿Correcto?

SR. RIVERA: No.

LCDO. MERCADO: Ni 4,000 millas tampoco, ¿correcto?

SR. RIVERA: No.

LCDO. MERCADO: O sea, que todavía estaba dentro de la garantía reglamentaria por el DACo, ¿correcto?

SR. RIVERA: Eso es correcto.⁴²

Tampoco realizaron gestiones con el manufacturero, cuya garantía también estaba vigente. MVP presumió que el fabricante no cubriría el problema y, por ello, no gestionó la reparación bajo la garantía del manufacturero. “Bueno, se verificó y se determinó, pues, obviamente que no era garantía de fabricante”.⁴³ MVP concluyó que la falta de lubricación había causado la avería. [E]n algún momento dado se quedó sin lubricación, trancó y botó una biela”.⁴⁴ De ésa haber sido efectivamente la causa, por el breve lapso que la recurrente llevaba en posesión del vehículo, es

⁴² Véase Transcripción de la Prueba Oral, págs. 253-254.

⁴³ Véase Transcripción de la Prueba Oral, pág. 278.

⁴⁴ Véase Transcripción de la Prueba Oral, pág. 274.

razonable deducir que la alegada falta de mantenimiento era una condición preexistente a la compra. MVP, pues, era responsable de la falta de lubricación o, en la alternativa, de no examinar ni dar el debido cuidado al motor, entre el 15 y el 28 de agosto de 2014. Cabe recordar también que la recurrente indicó que en el panel del vehículo no se había encendido ninguna luz de advertencia. Los representantes de MVP no refutaron ese testimonio. Es crucial que el testigo de MVP, el señor Cruz González, corroboró que está dentro de los parámetros generales que un vehículo que haya recorrido menos de tres meses o menos de 3,000 millas no tiene por qué cambiar el aceite.⁴⁵ Debe recordarse que la señora Cardona Santiago sólo había recorrido 1,997 millas, en poco menos de dos meses.

De forma unilateral, MVP decidió tramitar la reparación bajo los términos de la garantía extendida con FWS. Sólo para “agilizar” el trámite, MVP acudió a la garantía extendida y solicitó únicamente la autorización de la compañía; y obvió la del cliente, a pesar de la patente onerosidad de sustituir un motor de 2012 por uno de 2010, comprado en un *junker*. Sin explicación, MVP ignoró la opción de reparar el motor y escogió sustituirlo por un motor usado, en lugar de uno manufacturado.⁴⁶ Así, el señor Cruz González, quien testificó que Max Concepción le indicó “[q]ue preparara el vehículo con un motor usado”,⁴⁷ constató que en ningún momento habló ni vio documento alguno que contara con la aprobación del cliente.⁴⁸ De hecho, la hoja de reclamación contiene información contradictoria, pues en dos acápites distintos sobre descripción establece que el motor es usado, pero en el otro

⁴⁵ Véase Transcripción de la Prueba Oral, pág. 301.

⁴⁶ Véase Transcripción de la Prueba Oral, págs. 290-291.

⁴⁷ Véase Transcripción de la Prueba Oral, pág. 297.

⁴⁸ Véase Transcripción de la Prueba Oral, pág. 299.

alude a un motor remanufacturado.⁴⁹ Esto, sin mencionar que se obtuvo una ganancia de casi \$300.00 por el motor usado y no se informó sobre la previa colisión.

Entendemos que causó un grave perjuicio a los recurrentes el uso exclusivo de la garantía extendida FWS, así como la omisión de gestionar con anterioridad la cobertura del arreglo del vehículo con las garantías vigentes, sin ofrecer por escrito las razones específicas para ello, en contravención de las Reglas 10 y 11 del Reglamento Núm. 7159. A estos efectos, el contrato de la FWS dispone que “[s]i la falla mecánica está cubierta por cualquier otra garantía (...) pagaremos la diferencia, si corresponde, entre los pagos que se deben bajo este contrato de servicio y los pagos que se deben bajo la otra cobertura”. Entonces, ¿por qué a un vehículo usado de 2012, con apenas dos años y tres garantías distintas vigentes, le pusieron un motor usado de un modelo de 2010 y, para ello, utilizaron una garantía supletoria? ¿Quién se benefició con estas actuaciones?

El señor Cruz González reconoció que la garantía del fabricante estaba vigente y que no realizó las gestiones requeridas para solicitarla, sino que se atribuyó una prerrogativa que sólo correspondía al fabricante tomarla.⁵⁰ Precisamente, la omisión de este trámite impidió el cumplimiento de la Regla 10.

Sobre el susodicho motor, entre la prueba admitida están sendos listados de especificaciones del *engine mechanical system* 2.0 del Kia de 2010 y de 2012.⁵¹ Sin embargo, independientemente que los motores de 2010 y 2012 fueran similares, es imperante resaltar que el motor utilizado en la unidad de los recurrentes fue obtenido en un *junker*, que apenas concedió veinte días de garantía, de los cuales para el 7 de noviembre habían transcurrido

⁴⁹ Apéndice, pág. 27.

⁵⁰ Véase Transcripción de la Prueba Oral, págs. 306-308.

⁵¹ Apéndice del recurrido, págs. 20-29.

nueve; y provino de un auto accidentado por la parte frontal. Esa información no fue divulgada. Aun con dicha similitud, el perito de los recurrentes testificó que, cuando entró las especificaciones, la computadora arrojó error, lo que parece constatar que el motor de dos años anteriores no estaba debidamente configurado.⁵²

Tampoco el cambio fue consentido por los recurrentes. MVP no mostró un estimado ni contó con la autorización escrita de los recurrentes para hacer ese tipo de arreglo oneroso, independientemente que la garantía extendida, incluida en el financiamiento, cubriera la cuestionable reparación. Aunque el motor usado estuviera cubierto con la garantía extendida, es innegable que a los recurrentes se les privó de información esencial sobre el vehículo. En ningún momento se alegó y mucho menos desfiló prueba de que éstos hubieran renunciado al derecho de ser consultados. Esto, en clara violación de la Regla 12 del Reglamento Núm. 7159. Además, esta decisión tuvo el efecto de anular cualquier cobertura de la garantía del manufacturero aún vigente. Luego, MVP ni siquiera entregó toda la documentación requerida en la División para inscribir la pieza ajena al vehículo.

Finalmente, cuando la señora Cardona Santiago acudió nuevamente a MVP para reportar que el auto corría aguantado y gastaba más combustible, en lugar de revisarlo, le instruyeron hacer una bitácora. “No, no no se generó un *job*, porque la preocupación de ella era que estaba consumiendo exceso de gasolina”.⁵³ El señor Cruz González admitió que la norma es “levantar un *job*” cuando se lleva una queja sobre un vehículo.⁵⁴

Colegimos que, de los hechos probados, surge causa suficiente para la resolución del contrato. MVP no probó su defensa acerca que la falta de mantenimiento le era imputable a

⁵² Véase Transcripción de la Prueba Oral, págs. 129-130.

⁵³ Véase Transcripción de la Prueba Oral, pág. 303.

⁵⁴ Véase Transcripción de la Prueba Oral, pág. 304.

los recurrentes. Ni siquiera si esa fue efectivamente la razón para que el motor se dañara a escasas dos mil millas recorridas, a partir de la compra. Cuando los recurrentes acudieron a MVP, no honró la garantía estatutaria y violó varias disposiciones reglamentarias, referentes al consentimiento de los compradores y la divulgación de información a éstos. La evidencia admitida demuestra que MVP sí se negó a brindar sus servicios cuando la señora Cardona Santiago acudió a ellos para resolver otras alegadas fallas del motor usado de 2010. Incluso, dio por excusa el procedimiento ante el DACo para no brindar los servicios solicitados. En fin, sus acciones y omisiones perjudicaron la garantía original del vehículo. Además, el uso del motor usado de 2010, sin previa consulta, inevitablemente causó una merma *ipso facto* en el valor del vehículo, apenas habiendo pagado dos de las 72 mensualidades. No conforme, MVP, sin el previo consentimiento, utilizó la información personal del señor Cardona Olmo para indagar en su crédito, con el propósito de aceptar en *trade in* el Kia para la compra de un Yaris.

Como se sabe, de ordinario, los tribunales debemos conceder deferencia a las decisiones provenientes de las agencias administrativas. Sin embargo, en el presente caso, procede que nos apartemos de esa norma, toda vez que el error señalado sí fue cometido por el DACo.

Para que este tribunal revisor revoque la decisión de una agencia, por no estar fundamentada en evidencia sustancial, el peticionario tiene que señalar otra prueba en el expediente administrativo que menoscabe el peso de la prueba que sostuvo la determinación recurrida. Los recurrentes cumplieron con ese riguroso estándar. Entendemos que la evidencia sustancial que obra en el expediente de este caso incluye elementos que reducen seriamente algunas de las determinaciones y conclusiones del

DACo. Luego de un análisis comedido de dicha evidencia, resolvemos que la decisión del DACo no responde a una evaluación razonable de toda la prueba documental y testifical que tuvo ante su consideración. Por tanto, concluimos que la desestimación de la querella no es cónsona con la prueba del expediente administrativo, evaluado en su totalidad. Por el contrario, existe evidencia sustancial para sostener las alegaciones de los recurrentes y, por consiguiente, procede revocar en su totalidad el dictamen del que se recurre.

IV.

Por los fundamentos expuestos, se revoca la *Resolución* emitida por el Departamento de Asuntos del Consumidor en la Querella SJ0013870. Consecuentemente, resolvemos el contrato de compraventa. Se ordena la celebración de una vista de daños, dentro de un término de treinta (30) días, a partir de la notificación de esta Sentencia, con el propósito de establecer la cuantía de las prestaciones que MVP Auto Corp. devolverá al señor Rafael Cardona Olmo y a la señora Carmen Cardona Santiago; incluyendo \$1,000.00 por concepto de daños y perjuicios, las costas y los gastos incurridos necesariamente en la tramitación de la querella.

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

DIMARIE ALICEA LOZADA
Secretaria del Tribunal de Apelaciones