

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

MARIO A. SOLANO DE
LOS SANTOS

Recurrido

v.

MADERAS 3C INC.,
FERRETERÍA MADERAS
3C, INC.

Recurrente

KLRA201600096

Revisión
procedente del
Departamento
de Asuntos del
Consumidor,
Región de
Bayamón

Querella Núm.
BA0009765

Sobre: Ley Núm. 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 31 de octubre de 2016.

Comparece Maderas 3C, Inc., (Maderas 3C o la recurrente) y solicita la revocación de una Resolución emitida el 25 de noviembre de 2015 por el Departamento de Asuntos del Consumidor (DACO, o agencia recurrida) y notificada el 30 de noviembre de ese año. Mediante dicha Resolución la agencia recurrida declaró Con Lugar la Querella Núm. BA0009765, presentada por el señor Mario A. Solano de los Santos (señor Solano o el recurrido) contra la recurrente por mercancía defectuosa; concluyó que la recurrente incurrió en violación a la Regla 9 del Reglamento Contra Prácticas y Anuncios Engañosos, Reglamento Núm. 7932. En vista de ello, ordenó a Maderas 3C a reemplazar veinte (20) paneles

adquiridos por el recurrido, por unos paneles de madera tratada.

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

I.

El 8 de julio de 2014 el señor Solano, acude a las facilidades de Maderas 3C en la Ave. Kennedy con el fin de adquirir paneles exteriores para la construcción de una residencia de madera en el Barrio Ortiz de Toa Alta. Allí es atendido por el señor Luis Roa, empleado del establecimiento, y solicita que los paneles de madera tratada fueran de origen estadounidense para garantizar la calidad de los mismos y que el ancho del panel fuera de ocho (8) pulgadas.

Finalmente, el señor Solano adquiere veinticuatro (24) paneles de construcción de madera tratada, noventa (90) paneles ranurados de madera tratada, con treinta (30) años de garantía, cien (100) anclajes Simpson, más el servicio de descarga. El señor Solano paga el total de la compra con los impuestos de \$294.35, la cual asciende a \$4,499.35 y Maderas 3C le concede una garantía de treinta (30) años a la madera comprada.

El señor Solano guarda los paneles en un solar de su propiedad, cubiertos con una lona. Transcurridas tres (3) semanas de la compraventa de los paneles el señor Solano se percata de la existencia de líneas,

aperturas y protuberancias en la madera, la cual se estaba despegando. El recurrido se comunica con Maderas 3C, y tras visitar la residencia, la recurrente le indica al señor Solano que esas condiciones eran normales en la madera y que una vez la pintara no aparecerían más.

Así las cosas, el señor Solano termina la construcción de la casa y procede a pintarla completa con la pintura Glidden Hydro Resist Interior/Exterior Flat Paint. Sin embargo, el recurrido se percata de que la condición de líneas y protuberancias continuaban aún después de pintada la madera. El recurrido se comunica con el señor Alex Cuevas de Maderas 3C y éste le indica que la condición fue causada por la pintura utilizada y que era consecuencia de la negligencia del señor Solano.

El 25 de febrero de 2015 el señor Solano presenta querrela ante el DACO contra Maderas 3C. El 9 de abril de 2015 el DACO lleva a cabo la inspección y el señor José F. Vélez, Investigador de Querrelas de Construcción III del DACO rinde su Informe, **en el que, entre otros asuntos, hace constar que existen paneles afectados con ranuras, embolsamientos y aberturas.** El 5 de enero de 2016 DACO celebra Vista Administrativa en la que presta testimonio el señor Solano.

Mediante Resolución de 25 de noviembre de 2015 el DACO determina que Maderas 3C dejó de divulgar un

dato relevante antes de efectuar la venta, que hizo que el recurrido confiara en la representación de la recurrente de que los paneles adquiridos eran madera tratada y que tenían una garantía de treinta (30) años. Concluye el DACO que al así obrar Maderas 3C incumplió con lo dispuesto en la Regla 9 del Reglamento Contra Prácticas y Anuncios Engañosos, Reglamento Núm. 7932 y que conforme a la Regla 22H del Reglamento Núm. 7932, Maderas 3C no puede negarse a la devolución del precio pagado por el comprador pues vendió un producto como madera tratada para exterior sin especificar que la misma tenía que ser sometida a un tratamiento específico y además, no honró la garantía.

El DACO determina además, que existen alrededor de veinte (20) paneles afectados; que cada panel individual cuesta alrededor de \$35.00 y que la reparación deberá incluir el reemplazo de los *gypsum boards* que se vean afectados al remover los paneles de madera. En consecuencia, **DACO ordena a Maderas 3C reemplazar en treinta (30) días los veinte (20) paneles de la residencia del señor Solano por unos paneles de madera tratada de excelente calidad que no presenten las imperfecciones de los paneles objeto de la querrela, y reemplazar los *gypsum boards* afectados.** El 21 de diciembre de 2015 Maderas 3C solicita

reconsideración, la cual fue rechazada de plano por DACO.

Inconforme, Maderas 3C recurre ante nos mediante el recurso de epígrafe y señala la comisión de los siguientes errores por parte de la agencia recurrida:

1. ERRÓ EL HONORABLE FORO ADMINISTRATIVO AL NO ESTIMAR PRESCRITA LA QUERELLA PRESENTADA POR EL SR. SOLANO EN ESTE CASO, TODA VEZ QUE ÉSTE NO CUMPLIÓ CON LA POLÍTICA DE DEVOLUCIÓN DE SU FACTURA Y DE LA EMPRESA MADERAS 3C DE DEVOLVER EL ARTÍCULO ADQUIRIDO DENTRO DE 60 DÍAS DE COMPRADO.

2. ERRÓ EL HONORABLE FORO ADMINISTRATIVO AL CONCLUIR QUE MADERAS 3C VIOLÓ EL REGLAMENTO CONTRA PRÁCTICAS Y ANUNCIOS ENGAÑOSOS, NÚM. 7932 CUANDO ESTE CASO NO TRATA DE ANUNCIOS SINO DEL QUERELLANTE NO CUMPLIÓ CON LA POLÍTICA DE DEVOLUCIÓN DE LA EMPRESA DE LA QUE FUE AVISADO EN SU FACTURA.

3. EL DACO IGNORÓ QUE EL QUERELLANTE VIO Y OBSERVÓ LOS PANELES DE MADERA ANTES DE UTILIZARLOS EN LA CONSTRUCCIÓN DE SU RESIDENCIA.

4. ERRÓ EL HONORABLE FORO ADMINISTRATIVO AL ORDENAR A MADERAS 3C, INC. A COSTEAR EN EXCESO DE LOS PANELES QUE ADQUIRIÓ EL QUERELLANTE LOS "GYPSUM BOARD", LA INSTALACIÓN DE LOS PANELES DE MADERA, COMPRAR LA PINTURA Y APLICARLA, CUANDO EL QUERELLADO PROVEÍA UNA POLÍTICA DE REEMPLAZO, LA CUAL EL QUERELLANTE IGNORÓ PROCEDIENDO A INSTALAR LOS PANELES DE MADERA.

El 2 de febrero de 2016 Maderas 3C presenta *Solicitud de Reproducción de la Prueba Oral* al amparo de la Regla 66 del Reglamento de este Tribunal de Apelaciones, la cual autorizamos mediante Resolución de 19 de febrero de 2016, en la que además ordenamos al DACO elevar los autos originales del caso.

El DACO solicita el 13 de junio de 2016 la desestimación del recurso presentado por Maderas 3C, la cual fue declarada No Ha Lugar el 16 de junio de 2016 mediante resolución. El 28 de junio de 2016 concedimos a las partes hasta el 8 de julio del corriente año para presentar mediante moción conjunta la Transcripción Estipulada.

Por su parte el señor Solano comparece el 3 de agosto de 2016 mediante *Moción en Cumplimiento de Orden y en Oposición a Revisión de Decisión Administrativa*. En ajustada síntesis el recurrido sostiene que el asunto referente a la prescripción y a la política de reemplazo de Maderas 3C no fue traído durante la vista administrativa y que además Maderas 3C tenía conocimiento del reclamo del recurrido, pues este había notificado a la empresa aproximadamente a los veintiún (21) días de efectuarse la compraventa. Señala también que dada la representación que le hizo Maderas 3C de que la apariencia de la madera era normal y que se iría con la pintura continuo con la construcción. Finalmente abunda el recurrido que el testimonio oral al cual DACO le confiere credibilidad y valor probatorio, merece nuestra deferencia.

El 8 de agosto de 2016 DACO comparece ante nos mediante *Oposición a Recurso de Revisión*. Sostiene que la decisión de la agencia está sustentada con prueba

sustancial que obra en el expediente administrativo y es correcta en Derecho.

Evaluated los escritos de las partes, la Transcripción de la Prueba Oral, y los autos originales del expediente administrativo, estamos en posición de resolver.

II.

-A-

Constituye norma jurídica firmemente establecida en el ámbito del derecho administrativo que los tribunales deben concederle la mayor deferencia a las decisiones administrativas por gozar las mismas de una presunción de validez, dada la experiencia que se les atribuye a estas. *IFCO Recycling v. Aut. Desp. Sólidos*, 184 DPR 712, 744 (2012); *Torres Santiago v. Depto. Justicia*, 181 DPR 969, 1002 (2011). La anterior normativa se fundamenta en que son los organismos administrativos los que poseen el conocimiento especializado sobre los asuntos que por ley se le han delegado. *Asoc. Fcias. v. Caribe Specialty et al.* II, 179 DPR 923, 940 (2010); *JP, Plaza Santa Isabel v. Cordero Badillo*, 177 DPR 177, 186 (2009).

En cuanto a las determinaciones de hechos formuladas por la agencia recurrida, el Tribunal Supremo de Puerto Rico ha establecido reiteradamente que, como norma general, los tribunales no intervendrán con estas,

siempre y cuando se desprenda del expediente administrativo evidencia sustancial que las sostenga. Al realizar dicha determinación, los tribunales deben utilizar un criterio de razonabilidad y deferencia. *The Sembler Co. v. Mun. de Carolina*, 185 DPR 800, 821-822 (2012); *Asoc. Fcias. v. Caribe Specialty et al. II*, supra. A su vez, la evidencia sustancial es aquella relevante que una mente razonada podría entender adecuada para sostener una conclusión. *Torres Santiago v. Depto. de Justicia*, supra, a la pág. 1003, citando a *Rebollo v. Yiyi Motors*, 161 DPR 69, 76-77 (2004).

Con el propósito de “convencer al tribunal de que la evidencia en la cual se fundamentó la agencia para formular una determinación de hecho no es sustancial, la parte afectada debe demostrar que existe otra prueba en el expediente que reduzca o menoscabe el valor probatorio de la evidencia impugnada, hasta el punto de que no se pueda concluir que la determinación de la agencia fue razonable de acuerdo con la totalidad de la prueba que tuvo ante su consideración”. *Misión Ind. P.R. v. J.P.*, 146 DPR 64, 131 (1998). Véanse, además, *Rebollo v. Yiyi Motors*, supra, a la pág. 77; *Metropolitana S.E. v. A.R.PE.*, 138 DPR 200, 212-213 (1995); *Hilton Hotels v. Junta de Salario Mínimo*, 74 DPR 670, 686-687 (1953).

No obstante, las conclusiones de derecho realizadas por las agencias serán revisables en toda su extensión. *Torres Santiago v. Depto. Justicia*, supra; *Asoc. Fcias. v. Caribe Specialty et al. II*, supra. Ahora bien, esto no significa que los tribunales pueden descartar libremente las conclusiones e interpretaciones de la agencia. *Torres Santiago v. Depto. Justicia*, supra; *Asoc. Fcias. v. Caribe Specialty et al. II*, supra; *Otero v. Toyota*, 163 DPR 716, 728 (2005).

Recientemente, el Tribunal Supremo de Puerto Rico expuso que “[l]a deferencia reconocida a las decisiones de las agencias administrativas habrá de ceder, solamente, cuando la misma no esté basada en evidencia sustancial, cuando la agencia ha errado en la aplicación de la ley y cuando su actuación resulte ser una arbitraria, irrazonable o ilegal”. *The Sembler Co. v. Mun. de Carolina*, supra, a la pág. 822. Véase, además, *Otero v. Toyota*, supra. Igualmente, el Tribunal Supremo ha clarificado que la deferencia concedida a las agencias administrativas únicamente cederá cuando: (1) la determinación administrativa no está basada en evidencia sustancial; (2) el organismo administrativo ha errado en la aplicación o interpretación de las leyes o los reglamentos que se le ha encomendado administrar; (3) cuando el organismo administrativo actúa arbitraria, irrazonable o ilegalmente, realizando determinaciones

carentes de una base racional; o (4) cuando la actuación administrativa lesiona derechos constitucionales fundamentales. *IFCO Recycling, Inc. v. Aut. Desp. Sólidos*, supra, a las págs. 744-745, citando a *Empresas Ferrer v. A.R.PE.*, 172 DPR 254, 264 (2007).

-B-

En nuestro ordenamiento jurídico, la ley orgánica de una agencia es el mecanismo legal mediante el cual se autoriza y se delega a la misma los poderes necesarios para que esta actúe conforme al propósito perseguido por la Asamblea Legislativa con su creación. *DACO v. AFSCME*, 185 DPR 1, 12 (2012); *Amieiro González v. Pinnacle Real Estate*, 173 DPR 363, 371 (2008); *ASG v. Municipio de San Juan*, 168 DPR 337, 343 (2006). De igual forma, el Tribunal Supremo de Puerto Rico ha reiterado en numerosas ocasiones que al interpretar el alcance de los poderes delegados a una agencia administrativa, no debemos limitar el análisis a una interpretación restrictiva del estatuto habilitador de la agencia. *ASG v. Municipio de San Juan*, supra; *Lebrón v. El Comandante Oper. Co.*, 148 DPR 298, 303 (1999).

Con relación al DACO, resulta imprescindible señalar que, de conformidad con lo dispuesto en el Artículo 3 de la Ley Núm. 5 de 23 de abril de 1973, según enmendada, conocida como Ley Orgánica del DACO (en adelante, Ley Núm. 5), 3 L.P.R.A. sec. 341b, su fin

primordial es vindicar, proteger e implementar los derechos del consumidor. Véase, *Amieiro González v. Pinnacle Real Estate*, supra, a la pág. 372; *Martínez v. Rosado*, 165 DPR 582, 590 (2005). Además, procura un procedimiento administrativo sencillo, poco costoso y ágil para dilucidar reclamaciones pequeñas y vindicar derechos de los consumidores. *Ferrer Rodríguez v. Figueroa*, 109 DPR 398, 400 (1980); *Pérez Ríos v. Hull Dobbs*, 107 DPR 834, 840 (1978).

Asimismo, el Art. 16 de la Ley Núm. 5-1973, 3 LPRA sec. 341r, prohíbe todo acto, práctica, anuncio o publicidad que constituya o tienda a constituir fraude, engaño, o falsa representación. En el ejercicio de las facultades que le fueron conferidas, el DACO promulgó el Reglamento Núm. 7932 del 15 de octubre de 2010, *Reglamento Contra Prácticas y Anuncios Engañosos* con el “propósito de proteger a los consumidores de las prácticas y anuncios que creen o tiendan a crear una apariencia falsa o engañosa sobre bienes o servicios ofrecidos en el comercio. Además, prohíbe las prácticas y anuncios engañosos, con el objetivo de establecer un clima de confianza y respeto entre comerciantes y consumidores”. Véase, Regla 2, Propósitos Generales del Reglamento Núm. 7932.

De conformidad con lo provisto por la Regla 9 del Reglamento Núm. 7932, supra, dispone en lo pertinente:

Regla 9-Divulgacion 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, estos deberán aparecer en el anuncio y divulgarse clara y adecuadamente al consumidor antes de la venta.

El comerciante divulgará clara y adecuadamente los datos relevantes, antes de efectuar la venta u ofrecimiento de venta, libre de ambigüedades que puedan confundir al consumidor. De la misma forma, todo anuncio divulgará por escrito clara y adecuadamente, los datos relevantes.

La Regla 5 (L) del Reglamento Núm. 7932, supra, define dato relevante como aquel que de divulgarse podría influenciar a los consumidores. Igualmente la Regla 22 H del Reglamento Núm. 7932, dispone que el comerciante no podrá negarse a la devolución del precio pagado por el comprador cuando el bien vendido: (1) adolezca de un defecto, (2) no cumpla con las representaciones que fueron divulgadas y que motivaron al consumidor a contratar con el comerciante, (3) no sirva para el propósito para el cual fue adquirido o (4) cuando en el proceso de contratación o durante la vigencia de la garantía se incumple con las disposiciones de este Reglamento.

III.

Dentro del marco jurídico antes enunciado, procedemos a resolver la controversia planteada por la recurrente.

En el presente caso las partes realizaron un contrato de compraventa, donde una de las partes se

obligó a dar una cosa y la otra a pagarla en dinero o precio. Véase Art. 1334 del Código Civil. El contrato es válido cuando se perfecciona, es bilateral y genera derechos y obligaciones para ambas partes. Véase Art. 1339 del Código Civil.

Argumenta Maderas 3C en el recurso que nos ocupa que el señor Solano compró noventa (90) paneles de madera de pino tratada de los cuales según DACO solo veinte (20) muestran líneas estéticas; que las Condiciones y Términos de Venta para madera de Maderas 3C provee garantía de reemplazo del producto dentro del periodo de sesenta (60) días contados a partir del día de la factura de compra y que el recurrido reclamo oficialmente siete (7) meses después de haber adquirido los paneles, luego de que había utilizado los paneles en la construcción, lo que hizo por su voluntad, por lo que ello refuerza que solo debe concederse, si algo, los veinte (20) paneles de madera que muestran líneas cosméticas.

Primeramente, conviene destacar que en el Informe de Inspección preparado por el Investigador de Querellas Sobre Construcción III, el señor Velez Castro, este hace constar los detalles sobre la condición en la que se encontraban los paneles de madera, al momento de la inspección, los cuales que no están en controversia.

De los errores señalados por Maderas 3C es relevante que la recurrente plantea que la querrella se

presentó siete (7) meses después de adquirir la madera. Los planteamientos de prescripción y de política de reemplazo de la recurrente son asuntos que no fueron traídos en ningún momento durante la vista administrativa. Además, Maderas 3C levanta el asunto de la prescripción sin considerar **que surge del record administrativo que a las tres (3) semanas de adquirida la madera ya el recurrido había detectado imperfecciones y le había notificado a la recurrente.** El representante de Maderas 3C que se presenta al sitio de la obra le indicó al señor Solano que la condición de la madera era normal y que eso se corregiría tan pronto la pintara. *Transcripción de la Prueba Oral*, pág. 19, líneas 7-17. Por lo cual es un hecho probado ante el DACO que aproximadamente a los veintiún (21) días de adquirida la madera ya Maderas 3C conocía el reclamos del señor Solano y que dada la representación que le hizo continuo con la construcción.

Tal como apunta DACO en el presente caso era necesario para el señor Solano conocer las características de la madera y las condiciones para que se aplicara la garantía. Surge de las determinaciones de hechos de la agencia recurrida que el recurrido no es experto en madera, sino técnico de refrigeración, por lo que no puede atribuírsele un conocimiento especializado sobre el material objeto de la compraventa. Así las cosas, éste

descansó y confió en la representación que le hizo el vendedor de Maderas 3C sobre el producto, a los efectos de que era madera tratada de buena calidad, con una garantía de treinta (30) años.

Surge de la Transcripción de la Prueba Oral y de la Resolución recurrida que DACO adjudicó credibilidad sobre el testimonio del señor Solano cuando éste afirma que el representante de Maderas 3C que lo atendió al momento de la compraventa omitió informarle sobre las medidas particulares que debían tomarse en el manejo de la madera y en la aplicación de la pintura a la madera. Conforme a lo dispuesto en las Reglas 9 y 5 (L) del Reglamento Núm. 7932, *supra*, referente a lo que es un dato relevante y la compulsoriedad de su divulgación por parte del vendedor, es correcto afirmar que las especificaciones sobre la madera, constituyen un dato relevante que el recurrido, como consumidor, debió conocer antes de adquirirla. Ciertamente, DACO además, adjudicó credibilidad a aquellos extremos del testimonio del recurrido mediante el cual éste afirma que Maderas 3C lo indujo a error cuando éste le reclamó sobre las líneas, aperturas y protuberancias en la madera; y la recurrente le indica que eso era normal y que desaparecerían cuando pintara la casa.

Finalmente surge del testimonio del recurrido que no es hasta que éste pinta la casa y reclama nuevamente

a la recurrente que el representante de Maderas 3C le informa sobre las medidas que debió haber utilizado en el manejo de la madera y en la aplicación de la pintura. Es en ese momento que el recurrido se percata que la información ofrecida por Maderas 3C cuando éste le reclamo era incorrecta y que al momento de la compraventa la recurrente omitió informarle un dato relevante de la mercancía a ser adquirida.

Cónsono con lo anterior en el presente caso es determinante la credibilidad que DACO le atribuyo al testimonio del señor Solano, en varios extremos. Particularmente en que Maderas 3C no le brindó ninguna información sobre éste asunto relevante cuando el recurrido fue a comprar la madera. Las determinaciones de hechos de la agencia recurrida están sostenidas por prueba sustancial que obra en expediente administrativo y la credibilidad adjudicada al testimonio del señor Solano merece nuestra deferencia.

Aquí DACO correctamente concluye que conforme a la reglamentación vigente Maderas 3C incidió en la falta de divulgación adecuada de las características del producto adquirido por el recurrido. Dicha omisión en divulgar datos relevantes así como la representación inadecuada hecha posteriormente por la recurrente cuando el señor Solano le reclamó, generó una obligación de Maderas 3C con el consumidor.

La recurrente no ha logrado demostrar que las determinaciones de hechos realizadas por DACO en la *Resolución* recurrida no están apoyadas por evidencia sustancial que conste en el expediente administrativo. Madera 3C no ha logrado establecer que existe otra prueba en el expediente que reduzca o menoscabe el valor probatorio de la evidencia que presentó el recurrido y que, obviamente, fue evaluada y creída por DACO. Tampoco ha demostrado que la determinación de la agencia es irrazonable, arbitraria o caprichosa. De conformidad con los fundamentos antes esbozados, y de acuerdo a las normas de revisión judicial aplicables, no encontramos base racional para variar el resultado al que llegó la agencia recurrida

Con estos antecedentes, concluimos que los errores señalados por la recurrente no se cometieron, y que el remedio concedido por DACO está contemplado por la reglamentación vigente.

IV.

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

Se ordena a la Secretaría de este Tribunal devolver al Departamento de Asuntos del Consumidor el expediente número BA0009765.

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

Lcda. Dimarie Alicea Lozada
Secretaria del Tribunal de Apelaciones