

ESTADO LIBRE ASOCIADO DE PUERTO RICO  
EN EL TRIBUNAL DE APELACIONES  
REGIÓN JUDICIAL DE ARECIBO y GUAYAMA  
PANEL XII

JULIO CRUZ MILLÁN

RECURRENTE

V.

VICTOR VILLANUEVA  
HNC LA FAMILIA BODY  
SHOP, INC.

RECURRIDA

KLRA201600279

REVISION  
ADMINISTRATIVA  
procedente del  
Departamento de  
Asuntos del  
Consumidor

Querella Núm.  
SJ0015568

Sobre: Talleres de  
mecánica de  
automóviles

Panel integrado por su presidente, el Juez González Vargas, la Jueza Vicenty Nazario y el Juez Rivera Torres.

González Vargas, Troadio, Juez Ponente.

**S E N T E N C I A**

En San Juan, Puerto Rico, a 24 de mayo de 2016.

El señor Julio Cruz Millán recurre ante este Foro de una determinación del Departamento de Asuntos del Consumidor ("DACO") por medio de la cual la agencia se declaró sin jurisdicción para atender la querella interpuesta por éste. Adelantamos que, en vista de que el DACO erró al declararse sin jurisdicción, revocamos el dictamen y remitimos el caso a la agencia para que a la brevedad posible lo atienda en sus méritos.

I

El 5 de octubre de 2015, el señor Julio Cruz Millán presentó una querella ante el DACO. Aseveró que contrató los servicios de La Familia Body Shop, Inc. (un taller dedicado a la hojalatería y pintura de vehículos de motor) para reparar su automóvil por una colisión que sufrió en la parte posterior. Luego de la supuesta reparación Body Shop entregó el vehículo, pero el señor Cruz Millán

no estuvo satisfecho con el trabajo, e incluso así lo reconoció el propio hojalatero, quien originalmente se había comprometido a repararlo. El pago para la reparación fue provisto por el seguro de responsabilidad obligatoria, cuyo estimado fue de \$1,250. Ante el DACO, el señor Cruz Millán solicitó como remedio la devolución del dinero estimado para reparar y compensación por daños.

El 2 de marzo de 2016, el DACO notificó su determinación final. Consignó sus determinaciones de hechos y expuso el derecho aplicable. Sin embargo, determinó lo siguiente: “este Departamento carece de jurisdicción para atender cualquier reclamación surgida, ya que el dinero provisto para la reparación del vehículo fue emitido por la Asociación de Suscripción Conjunta del Seguro de responsabilidad Obligatorio.” Para sostener esta interpretación, el DACO citó los Artículos 21.250 y 21.340 de la Ley núm. 392 de 8 de septiembre de 2000, incorporada al Código de Seguros.

El mencionado Artículo 21.250 dispone para la definición de contrato de servicio. Se define de la siguiente manera:

(2) Contrato de servicio. –Significa un contrato o convenio emitido a cambio de un pago identificado separadamente, que tiene una duración estipulada, en el que se acuerda realizar la reparación, reposición o, en forma incidental, el mantenimiento del bien, o la indemnización por tal reparación, reposición o mantenimiento que resulten necesarios por razón de fallas operacionales o estructurales que surjan debido a defecto en los materiales, mano de obra o por desgaste normal del bien. Un contrato de servicio podrá contener disposiciones adicionales para pagos incidentales bajo determinadas circunstancias, de servicios tales como remolque y servicios de emergencia en la carretera o, en el caso [de] un bien que no sea un vehículo de motor, para cubrir daños causados por anomalías en el servicio eléctrico, o daños accidentales al ésta usarse, si los mismos no constituyen los servicios principales ofrecidos por el contrato. "Contrato de servicio" no incluye el seguro contra falla mecánica, contratos de mantenimiento, ni garantía del fabricante. 26 LPRA sec. 2125 (2).

Por su parte, el Artículo 21.340 establece:

(1) El Comisionado tendrá todas las facultades y poderes que le proveen las secs. 201 a 232 de este título para hacer cumplir las disposiciones de este subcapítulo y proteger a los tenedores de contrato.

(2) El Comisionado podrá tomar la acción que sea necesaria o apropiada para hacer cumplir las disposiciones de este subcapítulo y promulgar los reglamentos y emitir aquellas órdenes necesarias para proteger a los tenedores de contrato; disponiéndose, que tales reglamentos incluirán los términos específicos que tendrá el Comisionado para atender y resolver cualquier planteamiento al amparo de tales reglamentos.

(3) Las violaciones de las disposiciones de este subcapítulo estarán sujetas, entre otras que pudieran de otro modo ser aplicables, a las sanciones provistas por la sec. 2730 de este título.

(4) Cualquier persona afectada por una acción del Comisionado al amparo de este subcapítulo podrá solicitar una vista ante el Comisionado de conformidad con las disposiciones contenidas en las secs. 201 a 232 de este título.

(5) La autoridad del Comisionado bajo esta sección no limita cualquier otra autoridad que le confieran las leyes de Puerto Rico. 26 L.P.R.A. sec. 2134.

Inconforme, el 16 de marzo de 2016 el señor Cruz Millán sometió por derecho propio un recurso de revisión judicial ante este Foro. Acentuó que su vehículo de motor no fue reparado adecuadamente y nos solicitó revocar la decisión del DACO. Le concedimos un término a la parte recurrida para que sometiera su alegato. Ese término ha vencido sin expresión alguna de la recurrida.

## II

El DACO fue creado con el propósito principal de vindicar e implementar los derechos del consumidor. Artículo 3 de la Ley Orgánica de DACO, 3 LPRA sec. 341b; véase, D.A.Co. v. Fcia. San

Martín, 175 DPR 198, 204 (2009).<sup>1</sup> Con ese objetivo, el Secretario de DACO tiene el poder de “investigar y resolver las quejas y querellas presentadas por los consumidores de bienes y servicios adquiridos o recibidos del sector privado de la economía.” Artículo 6(c), 3 LPRA sec. 341e (c). Asimismo, el DACO tiene el poder para “[p]oner en vigor 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 sec. 341e (j). Para ello, la Ley le provee al DACO amplio espacio para reglamentar aquellas áreas en las que participe el consumidor. 3 LPRA sec. 341e (n). Además, la Ley le confiere poderes y facultades al Secretario “para, en protección de los consumidores, fiscalizar el cumplimiento de las leyes sobre protección al consumidor que estén bajo la jurisdicción de otras agencias y organismo del Estado Libre Asociado de Puerto Rico y referir a los mismos las querellas y notificar las infracciones para que éstos tomen la acción que proceda.” Artículo 7, 3 LPRA sec. 341f.

### III

Como vemos, el DACO tiene una amplia jurisdicción y competencia para atender y resolver controversias de consumidores. La controversia en este caso es la típica que surge entre un consumidor y un proveedor de servicios, en este caso, un taller de hojalatería. Como todo consumidor que está insatisfecho por los servicios prestados por el hojalatero en el servicio prestado,

---

<sup>1</sup> En el Reglamento de Procedimientos Adjudicativos, Reglamento número 8034 del DACO, se define “consumidor” como: “[t]oda persona natural, que adquiere o utiliza productos o servicios como destinatario final. Incluye toda otra persona, asociación o entidad que por designación de ley está facultado para presentar su reclamación en el Departamento.” Reglamento 8034, Regla 4 (f).

en este caso la labor de reparación del hojalatero Cruz Millán en su vehículo, acudió al DACO por ser la entidad investida con la autoridad y competencia para atender esa reclamación. Se recordará que la agencia se negó a adjudicar la querrela bajo la premisa de que no posee jurisdicción, porque la reparación fue pagada por medio de un cheque emitido por la Asociación de Suscripción Conjunta del Seguro de Responsabilidad Obligatorio. Para sostener esta interpretación, el DACO, incorrectamente, recurrió a los Artículos 21.250 y 21.340 del Código de Seguros (Ley núm. 392).

No obstante, esos artículos no impiden en absoluto al DACO asumir jurisdicción para atender la presente controversia, la que, como indicamos, es la típica entre un consumidor y un proveedor de servicios. Para ello resulta inmaterial e impertinente la fuente del dinero para cubrir ese servicio. Ese dinero podría provenir de un seguro, como es este caso, de un familiar, un amigo o de fondos propios del consumidor. Reiteramos que su procedencia es absolutamente irrelevante. Nótese que la presente no es una controversia entre este ciudadano con la Asociación de Suscripción Conjunta. Si tal fuera el caso, entonces correspondía al Comisionado de Seguros intervenir. Esa en cambio, no es la situación en este caso. El seguro sencillamente pagó la reclamación. La controversia por tanto es entre el recurrente y el hojalatero que le prestó el servicio.

En consecuencia, se trata de una reclamación que el DACO atiende común y ordinariamente, sin que tenga nada que ver con disposiciones del Código de Seguros. Es al DACO comúnmente y no al Comisionado de Seguros a quien le corresponde ofrecer protección a los consumidores que se ven afectados por

reparaciones defectuosas de automóviles, como la que aquí se alega, y quien tiene la competencia para pasar juicio sobre la calidad del trabajo prestado por el taller, según convenido por las partes.

#### IV

Por las razones antes expuestas, se revoca la determinación del DACO en la que se declara sin jurisdicción y se devuelve el caso a dicha agencia para que a la brevedad posible atienda la querrela en sus méritos.

Lo acuerda y manda el Tribunal y lo certifica la Secretaria.

Dimarie Alicea Lozada  
Secretaria del Tribunal de Apelaciones