

Estado Libre Asociado de Puerto Rico
TRIBUNAL DE APELACIONES
REGIÓN JUDICIAL DE BAYAMÓN
PANEL VI

GURAYOÁN RIVERA
ORTIZ

Recurrido

v.

LUIS PABÓN h/n/c
SERVICIOS
HOJALATERÍA Y
PINTURA, PABÓN AUTO
COLLISION, INC.

Recurrente

REVISIÓN JUDICIAL
procedente de
Departamento de
Asuntos del
Consumidor

KLRA201600926

Núm. querella
BA0009702

Sobre:
Talleres de
Mecánica de
Automóviles

Panel integrado por su presidente, el Juez Flores García, Jueza Domínguez Irizarry y la Jueza Romero García

Flores García, Juez Ponente

SENTENCIA

En San Juan, Puerto Rico, a 22 de diciembre de 2016.

Comparece la parte recurrente, el señor Luis Pabón, mediante el presente recurso de revisión judicial, y solicita la revocación de una resolución final emitida por el Departamento de Asuntos del Consumidor declarando ha lugar una querella promovida por la parte recurrida, el señor Gurayoán Rivera Ortiz.

Veamos la procedencia del recurso promovido.

I. Relación de Hechos

Según surge del expediente, el 15 de septiembre de 2014, el recurrido sufrió un accidente automovilístico. Como resultado, el recurrido tuvo que ser atendido por personal paramédico en el lugar de los hechos. Estando en ese proceso, apareció en el lugar del accidente Giova, un operador de grúas, este

se identificó como que trabajaba en un taller y le requirió al recurrido que firmara un documento para que pudiera remover el automóvil de la vía de tránsito. El documento incluía un cargo de \$60.00 por remover el vehículo de motor. Del documento no surgía que el recurrido tuviera que pagar alguna cantidad de dinero por dejar el automóvil en el taller.

El individuo le entregó su tarjeta de presentación del Taller Pabón Auto Collision, lugar donde llevó la unidad del recurrido. El recurrido fue trasladado al Hospital, para ser atendido por el accidente.

El 18 de septiembre de 2014, el recurrido acudió a las instalaciones del taller para inspeccionar su unidad, pero no se le permitió ver la misma. El personal del taller se limitó a indicarle que el automóvil se encontraba en otro lugar y no en los predios del taller. El recurrido intentó en más de cinco (5) ocasiones ver su vehículo de motor, pero nunca le fue permitido.

El 1 de diciembre de 2014, el recurrido advino en conocimiento de que la unidad no poseía cubierta de seguro privado. Acudió al taller a informarlo y recoger la unidad. Sin embargo, la parte recurrente le comunicó que, de no reparar el vehículo de motor en el taller, procedería a cobrarle un cargo por almacenaje de \$20.00 diarios, para un total de \$1,885.00. El señor Rivera estuvo en desacuerdo con la cantidad cobrada, pues alegó que no le habían notificado del referido cargo hasta ese momento. En virtud de esto, solicitó que le entregaran su automóvil, pero el taller se negó.

A esos efectos, el 12 de febrero de 2015, el señor Rivera Ortiz presentó una querrela ante el DACo contra Pabón Auto Collision, y solicitó la devolución de su vehículo de motor, más el pago de \$2,000.00 por concepto de honorarios de abogado.

Luego de varias incidencias procesales, el 16 de octubre de 2015, el DACo celebró la vista administrativa a la que comparecieron ambas partes. Tras evaluar la prueba desfilada y los documentos que obran en el expediente administrativo, la agencia recurrida determinó que Pabón Auto Collision tenía que compensar al señor Rivera Ortiz por la cantidad de \$21,391.92, por la privación del uso del vehículo de motor. Además, le concedió una indemnización por los daños sufridos ascendente a \$2,000.00, y \$2,000.00 adicionales por concepto de honorarios de abogado. Insatisfecha, la parte recurrente solicitó a DACo la reconsideración del dictamen, la cual fue denegada de plano.

Oportunamente, la parte recurrente acudió ante esta segunda instancia judicial alegando que el foro administrativo incidió en varios asuntos, a saber: (1) alegó que DACo actuó fuera del ámbito jurisdiccional que la Ley Orgánica le confiere y que, además, DACo no tenía jurisdicción sobre la persona de Luis Pabón; (2) planteó que la agencia recurrida adjudicó el caso contrario a la prueba desfilada y en violación del principio de *pacta sunt servanda*; (3) adujo que DACo resolvió el caso fuera de los términos reglamentarios; y (4) arguyó que no corresponde el pago de honorarios de abogado, así como tampoco los otros remedios que el recurrido no había solicitado.

Evaluated los autos del caso y deliberados los méritos del recurso por el panel de jueces, estamos en posición de adjudicarlo.

II. Derecho Aplicable

A. Ley Orgánica del Departamento de Asuntos del Consumidor, 3 LPRA sec. 341 et seq.

La Ley núm. 5 de 23 de abril de 1973, conocida como Ley Orgánica del Departamento de Asuntos del Consumidor, creó al DACo con el objetivo de vindicar e implantar los derechos del consumidor y, a su vez, proteger los intereses de los compradores. 3 LPRA sec. 341b. Entre los poderes de esta agencia, se encuentra el poder de dilucidar y resolver aquellas querellas, que por su naturaleza e impacto en los consumidores, requieran un trámite sencillo, poco costoso y ágil para la dilucidación de reclamaciones de cuantía menor. *Ferrer Rodríguez v. Figueroa*, 109 DPR 398, 400 (1980).

La autoridad del DACo para considerar una querella como la que nos ocupa, supone que el querellante cualifique como consumidor, pues de lo contrario, DACo carecería de jurisdicción. Por ello, en ausencia de definición que la ley habilitadora del DACo nos provea, hacemos referencia al Reglamento de Procedimientos Adjudicativos, Núm. 8034 del 14 de junio de 2011, el cual expresamente define el término 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 Núm. 8034, Regla 4(f) (énfasis suplido).

Una vez establecido que el querellante cumple con las exigencias de lo que constituye un consumidor, el organismo administrativo tiene el deber de vindicar los derechos del consumidor e implementar una estructura de adjudicación administrativa, mediante la cual se concederán los remedios pertinentes conforme al derecho aplicable. 3 LPRA sec. 341e (d).

B. Deferencia a las decisiones administrativas

Las determinaciones de hechos de organismos y de agencias administrativas públicas tienen a su favor una presunción de regularidad y corrección. Empresas Toledo v. Junta de Apelación de Revisión de Subasta, 168 DPR 771 (2006). En virtud de ello, la Ley de Procedimiento Administrativo Uniforme (LPAU), 3 LPRA sec. 2101 *et seq.*, dispone que las determinaciones de hechos de las agencias serán sostenidas por los tribunales si se basan en prueba sustancial que obre en el expediente administrativo, siendo prueba sustancial aquella que una mente razonable podría aceptar como adecuada para sostener una conclusión. Lo anterior, pretende evitar la sustitución del criterio del organismo administrativo en materia especializada por el criterio del tribunal revisor. Vázquez Cintrón v. Banco de Desarrollo Económico, 171 DPR 1 (2007).

El Tribunal Supremo ha indicado que esta norma impone a los tribunales apelativos la obligación de examinar la totalidad de la prueba sometida ante la agencia, según consta en el expediente administrativo. López Echevarría v. Administración, 168 DPR 749 (2006); Assoc. Ins. Agencias, Inc. v. Com. Seg. P.R., 144 DPR 425 (1997). Para que un tribunal revisor pueda decidir que la determinación de una agencia no

está fundamentada en evidencia sustancial, se tiene que demostrar que hay otra prueba en el expediente administrativo que claramente reduce o menoscaba el peso de la prueba que sostiene la determinación administrativa. Esta prueba tiene que llevar al tribunal a concluir que la agencia fue arbitraria y que la determinación no responde a una evaluación razonable de toda la prueba que tuvo ante su consideración. Domínguez v. Caguas Expressway Motors, 148 DPR 420 (1999). Si efectivamente el expediente administrativo carece de esa evidencia sustancial, los tribunales apelativos estaríamos obligados a revocar o a modificar la determinación recurrida.

En resumen, la revisión judicial de las determinaciones administrativas se limita a determinar si su actuación fue razonable y solo cederá cuando esté presente alguna de las siguientes situaciones: (1) cuando la decisión no está basada en evidencia sustancial; (2) cuando el organismo administrativo ha errado en la aplicación de la ley; y (3) cuando ha mediado una actuación irrazonable o ilegal. Marina Costa Azul v. Comisión de Seguridad, 170 DPR 847, 852 (200).

III. Aplicación del Derecho a los Hechos

Por incidir los primeros dos señalamientos de error sobre la jurisdicción de DACo para adjudicar la controversia litigada, los adjudicaremos de forma preferente.

En esencia, la parte recurrente alega que la agencia recurrida actuó fuera del ámbito de su jurisdicción, pues el recurrido no puede ser

considerado como consumidor para fines de la legislación aplicable. Según reseñado, un consumidor es toda persona natural que utiliza servicios como destinatario final. En este caso, la parte recurrente recibió el vehículo de motor del recurrido con el propósito de ofrecerle un servicio de reparación. De igual forma, el propio recurrente testificó que ofreció un servicio de almacenaje del automóvil, mientras permaneció en sus instalaciones.¹ La Ley para Reglamentar el Negocio de Reparación de Bienes Muebles, Ley Núm. 272-2000, 10 LPRA sec. 2431 *et seq.*, expresamente faculta al Secretario del DACo para velar por el cumplimiento de las disposiciones de la referida ley, y así poder utilizar todos los poderes conferidos por la Ley Orgánica de DACo, *supra*. Por tanto, de la prueba surge que el propio recurrente se ofreció a brindar un servicio al consumidor y eventualmente inclusive reclamó que, ante el fallido intento de reparar el automóvil, ofreció el servicio de almacenaje del vehículo de motor, por lo que tenía que cobrar por eso. Por tanto, DACo actuó dentro de su jurisdicción al entender en la presente controversia.

Por otra parte, el recurrente plantea que el DACo carecía de jurisdicción sobre su persona, pues no formó parte de la querrela original, ni tampoco fue emplazado. Sostiene que, en todo momento, la querrela fue tramitada a nombre de Pabón Auto Collision, Inc. Según surge de los autos, el recurrente no contestó la querrela y nunca presentó la defensa sobre falta de jurisdicción sobre la persona. Sin embargo, el recurrente acudió a la audiencia, declaró, y según

¹ Transcripción de la vista administrativa, en la pág. 43.

surge de la transcripción de la prueba oral, admitió que las acciones del operador de la grúa eran en representación de él.² De igual forma, admitió que el vehículo de motor estaba en el almacén bajo su responsabilidad.³ En fin, la parte recurrente se sometió voluntariamente a la jurisdicción de la agencia administrativa y admitió que el negocio jurídico con la parte recurrida se hizo en su nombre y del taller.

La parte recurrente argumentó además que DACo carecía de jurisdicción, pues presuntamente resolvió el caso de epígrafe fuera de los términos establecidos por la LPAU. Sobre ese particular, disponemos que el inciso (g) de la Sección 3.13 de la LPAU exige que todo caso sometido a un procedimiento adjudicativo ante una agencia deberá ser resuelto dentro de un término de seis (6) meses, desde su presentación, salvo en circunstancias excepcionales. Nuestra última instancia judicial en derecho local ha resuelto que el término de seis meses no es jurisdiccional, ya que puede ser extendido por consentimiento de las partes o por causa justificada. J. Exam. Tec. Méd. v. Elías, et al., 144 DPR 483 (1997). Cuando la agencia no cumple con la obligación de resolver dentro del término de 6 meses dispuesto en esta sección, el remedio judicial disponible es la presentación de un *mandamus* en el Tribunal de Apelaciones, quien atenderá este recurso con carácter prioritario y lo resolverá rápidamente. J. Exam. Tec. Méd. v. Elías, et al., 144 DPR 483 (1997).

² Id. a la pág. 25.

³ Id. a la pág. 23.

En el presente caso, ante el presunto incumplimiento de la agencia recurrida con los términos estatutarios, la parte recurrente debió haber presentado un recurso de *mandamus* ante nos para solicitar que esta actuara conforme a las disposiciones reglamentarias. Sin embargo, la parte recurrente esperó hasta luego del dictamen de la agencia para alegar dicho incumplimiento, sin haber previamente solicitado que el organismo administrativo actuara. Además, destacamos que, conforme al expediente de autos, la parte recurrente no fue diligente en la tramitación del caso, pues nunca contestó la querrela, ni varios escritos presentados por el recurrido, entre ellos, una solicitud de anotación de rebeldía. No fue hasta el día de la vista administrativa, que la parte recurrente compareció ante la agencia. En consecuencia, no le asiste la razón al alegar que DACo actuó sin jurisdicción por incumplir con las exigencias reglamentarias.

Por otro lado, la parte recurrente planteó que DACo resolvió la querrela presentada contrario a la prueba desfilada en la vista administrativa. De un examen del expediente de autos y de la transcripción de la referida vista, determinamos que la parte recurrente no demostró que existe otra prueba sustancial en el récord que menoscabe el valor probatorio que DACo le impartió a los testimonios ofrecidos en la vista y a la prueba presentada. En ausencia de evidencia adicional que nos mueva a considerar que la actuación de la agencia fue irrazonable, no debemos sustituir el criterio del organismo administrativo por el nuestro. Este tuvo la

oportunidad de escuchar, observar y evaluar los testigos y la prueba desfilada directamente, y además, es quien tiene el conocimiento especializado sobre la materia.

Sobre la prueba presentada en la vista administrativa, la parte recurrente entregó un documento, el cual dispone que el almacenaje de los vehículos de motor en el taller peticionario tendría un cobro de \$20.00 diarios, y que presuntamente fue entregado al señor Rivera Ortiz y firmado por este. Conforme se desprende de la resolución recurrida y surge de la prueba ante nuestra consideración, DACo no le confirió credibilidad al referido documento, pues consideró que este carecía de autenticidad y veracidad al contener unas tachaduras y anotaciones, y al contener el número de reclamación del cual no se tenía conocimiento al momento del accidente. Además, en la vista, el señor Rivera Ortiz negó que la firma en el documento fuera la suya. Como prueba de impugnación, mostró su licencia de conducir, para que el juzgador de los hechos pudiera comparar las firmas en controversia.

A tales efectos, al evaluar el referido documento junto con el testimonio del señor Luis Pabón, consideramos que la actuación de la agencia de no admitir el referido documento en evidencia, fue razonable y no muestra indicio de haber abusado de su discreción. Esto es una cuestión cimentada en la credibilidad que el juzgador de los hechos le adjudicó a la prueba desfilada, por lo que no intervendremos con el juicio impartido.

Por último, la parte recurrente cuestionó las cuantías que la agencia recurrida concedió al recurrido por honorarios de abogados, así como unos presuntos remedios no solicitados. Este alegó que las referidas cuantías son improcedentes en derecho y exageradas.

A esos fines, señalamos que DACo tiene la facultad de interponer cualquier remedio legal necesario para hacer efectiva cualquier ley bajo su jurisdicción y las reglas, reglamentos, órdenes, resoluciones y determinaciones que promulgue y emita conforme a los poderes delegados. 3 LPRC sec. 341e (i). Este tribunal revisor no alterará las cantidades concedidas por la agencia, salvo que la parte recurrente demuestre circunstancias que ameriten tal modificación. En este caso, DACo concedió \$21,391.92 por la privación del uso del vehículo de motor, \$2,000.00 por honorarios de abogado, más \$2,000.00 como indemnización por los daños.

En torno a la indemnización por la privación del uso del automóvil, se trata del remedio solicitado por la parte recurrida, el cual encuentra apoyo en los autos del caso. La parte recurrida continuó realizando los pagos del vehículo de motor en posesión del recurrente, estando privado de su uso de manera ilegal. De igual forma, la partida de honorarios de abogado fue otro de los remedios solicitados por el recurrente, que encuentra apoyo en el récord del caso.

Finalmente, en torno a la indemnización concedida por el foro administrativo sobre los daños y perjuicios sufridos por la parte recurrida, tanto la resolución recurrida, como la transcripción de la

prueba oral, están huérfanas de prueba que sostenga tal indemnización. La indemnización por los daños y perjuicios sufridos tiene que corresponder a la prueba presentada. Cintrón Adorno v. Gómez, 147 DPR 576, 587 (1999). Por ello, luego de una evaluación del expediente, determinamos que corresponde modificar las cuantías adjudicadas, a los fines de eliminar los \$2,000.00 concedidos por daños. Del expediente no surge un ápice de prueba de los daños sufridos por la parte recurrida.

Llamamos la atención sobre el continuo error de las agencias administrativas de conceder una indemnización por daños y perjuicios, aun cuando estén autorizadas por legislación, sin que las mismas encuentren apoyo en el expediente administrativo. Al igual que en el ámbito civil, los daños y perjuicios que aleguen las partes tienen que evidenciarse y el foro administrativo tiene la obligación de justipreciarlos.

IV

Por los fundamentos antes expresados, modificamos la resolución recurrida, a los fines de eliminar la partida de \$2,000.00, relativa a la compensación por daños y perjuicios, y así modificada, se confirma.

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

Dimarie Alicea Lozada
Secretaria del Tribunal de Apelaciones