

ESTADO LIBRE ASOCIADO DE PUERTO RICO
TRIBUNAL DE APELACIONES
REGIÓN JUDICIAL DE SAN JUAN-CAGUAS
PANEL II

ROSA JUSINO LÓPEZ

Recurrente

v.

SAMUEL DELGADO DÍAZ

Recurrido

KLRA201600818

*Revisión
Administrativa*
procedente del
Departamento
de Asuntos del
Consumidor

Caso Núm.:
SJ0002370

Sobre:
Contrato de
Obras y Servicios

Panel integrado por su presidenta, la Juez Fraticelli Torres, el Juez Hernández Sánchez y el Juez Ramos Torres.

Ramos Torres, Juez Ponente

SENTENCIA

En San Juan, Puerto Rico a 25 de mayo de 2017.

Comparece la señora Rosa Jusino López mediante un recurso de revisión judicial y nos solicita que revoquemos la resolución del Departamento de Asuntos del Consumidor, emitida y notificada el 18 de mayo de 2016. En el referido dictamen, la agencia decretó el cierre y archivo de una querrela instada por la recurrente, bajo el fundamento de abandono. La determinación administrativa se sostuvo en la reconsideración de 8 de julio de 2016.

Luego de un examen de la totalidad del expediente, revocamos la decisión administrativa recurrida. Consiguientemente, devolvemos el caso ante la atención de la agencia, para la celebración de una vista de mostrar causa, al tenor del Reglamento Núm. 8034, *infra*.

Consignamos a continuación el tracto procesal relevante, seguido del marco jurídico pertinente, que fundamentan nuestra determinación.

I.

El presente caso se inició el 2 de octubre de 2009, con la presentación de una querrela por derecho propio ante el Departamento de Asuntos del Consumidor (DACo), promovida por la parte recurrente, la señora Rosa Jusino López.¹ Para su contención contra el querellado, el señor Samuel Delgado Díaz, la recurrente utilizó un formulario de la agencia, en el que plasmó las alegadas deficiencias de la obra de construcción de un inmueble en Luquillo.² Por su parte, el señor Delgado Díaz, el 3 de noviembre de 2009, acudió ante el foro judicial, donde incoó una reclamación por cobro de dinero contra la recurrente.³ La señora Jusino López contestó la demanda y reconvino.⁴

En deferencia al foro administrativo y por entender que el procedimiento administrativo estaba más adelantado, el 12 de abril de 2013, el Tribunal de Primera Instancia desestimó, sin perjuicio, la demanda para que el DACo continuara con la adjudicación de la querrela.⁵ A pesar que habían transcurrido más de tres años de instada la querrela, a esa fecha todavía no se había celebrado la vista en sus méritos, porque el DACo esperaba que finalizara el proceso judicial. En dicho periodo, sin embargo, sí se logró realizar una inspección ocular el 8 de abril de 2010, por parte de un inspector del DACo. La agencia notificó a las partes el informe pericial el 18 de junio de 2010.⁶ También, el 12 de marzo de 2012, a petición de la recurrente,⁷ el procedimiento administrativo se trasladó a la región de Humacao, para ser consolidado con otro similar en contra del recurrido.⁸ No obstante, la vista administrativa en su fondo

¹ Apéndice del recurso, págs. 1-3 (Querrela Núm. SJ0002370). Posteriormente, la querrela fue enmendada y el querellado, luego de oponerse, presentó su alegación responsiva; véase el Apéndice del recurrido, págs. 14-20; 49-51; 52-56; 60-72.

² Véase el Contrato de Construcción, en el Apéndice del recurrido, págs. 1-4.

³ Apéndice del recurso, págs. 4-5. Caso Núm. N1CI200900679.

⁴ Apéndice del recurrido, págs. 7-13.

⁵ Apéndice del recurso, págs. 54-59.

⁶ Apéndice del recurso, págs. 10-11; 12-15.

⁷ Apéndice del recurso, págs. 128-130.

⁸ Apéndice del recurso, págs. 52-53. Querrela Núm. 700003410.

nunca logró celebrarse en ese lapso. Luego, mediante una resolución, se paralizó el proceso y nuevamente se trasladó el caso a la región de San Juan.⁹ En fin, el procedimiento ante la agencia estuvo suspendido hasta el 2013, fecha en que el Tribunal se abstuvo de continuar el caso para dar paso a la pericia del DACo. En ese periodo, la señora Jusino López había solicitado infructuosamente que se dejara sin efecto el decreto de paralización.¹⁰

Ante la inmovilidad del foro judicial, la recurrente presentó una moción ante el DACo para que se reanudaran los procedimientos.¹¹ El 5 de junio de 2013 el caso se reabrió, mas no exento de problemas, ya que la región de Humacao adujo que nunca recibió de la región de San Juan el expediente físico, por lo que solo sometió "lo que está en el sistema de "File Net" y lo que se ha incorporado desde marzo de 2012".¹²

Tres meses después, el 4 de septiembre de 2013, el DACo citó a las partes a una inspección ocular para el día 27 del mismo mes.¹³ Entonces, la señora Jusino López aclaró, mediante una moción presentada el 10 de septiembre de 2013, que la inspección ocular, más cercana a la fecha de los hechos, se había realizado, por lo que, en cumplimiento con la sentencia del Tribunal, procedía celebrar una vista.¹⁴ La recurrente indicó que en la inspección ocular de 2010 pudieron observarse las deficiencias de la construcción y que, transcurrido el tiempo, las mismas fueron corregidas a su coste. Acotó que la parte recurrida ha tenido la oportunidad de evaluar sendos informes periciales, en referencia al del perito del DACo y al de la recurrente. Notificó, además, que en la fecha señalada no podía estar presente en la inspección ocular. El DACo no atendió la moción, el inspector se personó a la propiedad y ninguna de las

⁹ Apéndice del recurso, págs. 44-46.

¹⁰ Apéndice del recurso, págs. 47-51.

¹¹ Apéndice del recurso, págs. 60-61.

¹² Apéndice del recurso, págs. 62-63.

¹³ Apéndice del recurso, págs. 64-65.

¹⁴ Apéndice del recurso, págs. 66, 68; 69-71.

partes asistió al procedimiento. La agencia notificó el informe el 8 de octubre de 2013, en el que el perito apostilló que “[l]a inspección no se pudo realizar debido a que la querellante alega solicitó se cancelara la inspección, [la] querellante notificó con tiempo dicha situación”.¹⁵ Al mes siguiente, el 4 de noviembre de 2013, la señora Jusino López solicitó a la agencia la continuación de los procedimientos y el señalamiento de una vista en su fondo.¹⁶ Más de un año después, reiteró su petición en otro escrito notificado el 20 de marzo de 2015.¹⁷

El 31 de marzo de 2015, el DACo convocó a las partes a una vista a celebrarse el martes, 12 de mayo de 2015, a las 8:00 de la mañana.¹⁸ Ambas partes quedaron advertidas que cualquier solicitud de suspensión deberá hacerse por escrito, por lo menos cinco días laborables¹⁹ con antelación al señalamiento, “a menos que se trate de eventos no previsibles o fuera del control de la parte solicitante”. Expone la citación:

Toda solicitud de transferencia y suspensión de vista deberá ser fundamentada y expresará por lo menos tres (3) fechas alternas dentro de los quince (15) días siguientes a partir de la fecha señalada para la vista. Cuando una parte incumpla este procedimiento o lo utilice con el propósito de dilatar los procedimientos, se le podrá imponer sanciones a tenor con el Reglamento de Procedimientos Adjudicativos.

(Énfasis en el original).

Así las cosas, el 8 de mayo de 2015, apenas cuatro días antes de la vista, el recurrido, a través de su abogado, el licenciado Juan Manuel Adorno Peña, solicitó que se reseñalara el procedimiento y sugirió tres fechas alternas en agosto. Informó que no tenía una fecha disponible en mayo ni junio y que en julio estaría de vacaciones. Arguyó que ello no causaba perjuicio, en consideración con “el patrón de dejadez de la

¹⁵ Apéndice del recurso, págs. 72-73; 74-75.

¹⁶ Apéndice del recurso, págs. 141-142.

¹⁷ Apéndice del recurso, págs. 143-144.

¹⁸ Apéndice del recurso, págs. 76-78.

¹⁹ La Sección 3.12 de la Ley de Procedimiento Administrativo Uniforme dispone que la suspensión de la vista debe solicitarse con cinco días de anticipación a la fecha de la vista. 3 L.P.R.A. § 2162.

querellante".²⁰ En respuesta, la agencia transfirió la vista al martes, 16 de junio de 2015, a las 8:00 de la mañana. Ordenó a la representación legal del recurrido el pago de veinte dólares.²¹

Llegado el día, la señora Jusino López compareció por derecho propio. En cuanto al señor Delgado Díaz, su abogado, quien solicitó por escrito un turno posterior,²² no se personó al proceso. El DACo suspendió la vista y el 23 de junio de 2015, notificó una resolución en la que, entre otras cosas, ordenó a la parte querellante anunciar el nombre de su perito y el informe pericial. La señora Jusino López cumplió con lo intimado. También ordenó al licenciado Adorno Peña que, en un término de diez días, mostrara causa por la cual no debía imponerse una multa de doscientos dólares por no haber comparecido, toda vez que "el [DACo] se encontraba impedido de emitir [ó]rdenes o determinaciones sin la representación legal de la parte querellada".²³ Tardíamente, el 7 de julio de 2015, el licenciado Adorno Peña presentó su escrito en cumplimiento.²⁴

Para el 17 de septiembre de 2015, el DACo citó a las partes a una inspección ocular el 13 de octubre siguiente,²⁵ la cual se reseñó para el 8 de diciembre de 2015,²⁶ debido a los conflictos de calendario de la representación legal del recurrido. Este, además, planteó que la inspección ocular era improcedente, sino que debía celebrarse la conferencia con antelación a la vista.²⁷ No obstante, la inspección ocular se realizó y se notificó el informe el 14 de diciembre. Entre sus hallazgos, el inspector afirmó que "observó que todas las partidas ya fueron realizadas por la parte querellante por lo que se indicó que se [debe]

²⁰ Apéndice del recurso, págs. 79-80.

²¹ Apéndice del recurso, págs. 81-82.

²² Apéndice del recurso, págs. 83-84.

²³ Apéndice del recurso, págs. 85-86.

²⁴ Apéndice del recurso, págs. 87-89.

²⁵ Apéndice del recurso, págs. 90-92.

²⁶ Apéndice del recurso, págs. 95-96.

²⁷ Apéndice del recurso, págs. 93-94.

presentar toda la evidencia para que el [DACo la] revise". Refirió, a su vez, "a los informes previos que están en el expediente".²⁸

Una nueva citación de vista fue emitida, esta vez, para el 8 de marzo de 2016, con las mismas advertencias antes esbozadas.²⁹ El mismo día de la vista, mediante un correo electrónico enviado en horas de la madrugada, la señora Jusino López solicitó la suspensión del procedimiento porque había sufrido unas lesiones, producto de una caída el día anterior. Informó también que el perito anunciado no estaría disponible en las fechas del 21 al 30 de junio de 2016.³⁰

Así, la vista se pautó para el 18 y 19 de mayo de 2016, a las 8:30 de la mañana.³¹ En horas de la noche de 11 de mayo de 2016, la señora Jusino López remitió un correo electrónico y solicitó una nueva fecha para la vista, puesto que el perito, cuyo testimonio calificó de esencial, no estaría disponible. No ofreció fechas alternas, pero peticiónó que el nuevo señalamiento se pautara después de junio de 2016.³²

El 18 de mayo de 2016, el DACo notificó una resolución, en la que ordenó escuetamente el cierre y archivo de la querella por abandono.³³ Inconforme, la recurrente solicitó al foro administrativo que reconsiderara su determinación.³⁴ Alegó que su petición de suspensión fue oportuna y debidamente fundamentada, toda vez que el testimonio pericial era "vital para la solución de la querella". Indicó que no se encontraba en la jurisdicción de Puerto Rico para la fecha de la vista y que entendió que no se justificaba el gasto de trasladarse a la Isla, toda vez que estaba "confiada en que su reclamo, radicado en tiempo," se concedería. Apuntó que ha sido consistente en la continuación de la querella e insistido en dilucidar su derecho ante la misma.

²⁸ Apéndice del recurso, págs. 98-101.

²⁹ Apéndice del recurso, págs. 102-105.

³⁰ Apéndice del recurso, págs. 106-107.

³¹ Apéndice del recurso, págs. 108-109.

³² Apéndice del recurso, págs. 110-111.

³³ Apéndice del recurso, págs. 112-114.

³⁴ Apéndice del recurso, págs. 115-117.

El DACo acogió la solicitud de la señora Jusino López y, esta vez, incluyó en la resolución de su denegatoria una exposición cronológica de algunos de los trámites procesales.

1. El 29 de octubre de 2009 la querellante presentó una querella ante el Departamento por alegado incumplimiento de contrato de obra.
2. Por su parte, el 3 de noviembre de 2009 el aquí demandado-contratista presentó una Demanda por Cobro de Dinero ante el Tribunal de Primera Instancia, Sala Superior de Fajardo, en contra de la Sra. Jusino.
3. El Departamento paralizó los procedimientos de la querella hasta que el Tribunal de Primera Instancia se expresara en tomo a la jurisdicción del Departamento.
4. Así las cosas, el día 12 de abril de 2013 el Tribunal de Primera Instancia emitió Sentencia devolviendo el caso al Departamento, aduciendo entre otras cosas, se encontraba más adelantado en este foro.
5. A pesar de que el expediente contaba con un Informe de Inspección, con fecha de 8 de abril de 2010, se ordenó una nueva inspección por el tiempo transcurrido, y porque para esa fecha ya se había jubilado el Investigador de Querellas que había emitido el mismo y se dificultaba citarlo a vista en caso de que se confrontara la prueba.
6. Sin embargo, a pesar de que el Departamento ordenó una nueva inspección para el 27 de septiembre de 2013, la querellante no permitió que la misma se realizara, entre otras cosas, aduciendo que el Informe emitido por el Investigador del Departamento, alude al informe de su perito.
7. Luego de varios trámites procesales se citó a una vista sobre el estado de los procedimientos para el día 12 de mayo de 2015. La representación legal de la parte querellante solicitó suspensión por conflicto de calendario.
8. Acordada la fecha con ambas partes se citó el caso para el 16 de junio de 2015. Sin embargo, ese día compareció la querellante por derecho propio y el querellado sin su representación legal. La parte querellante no se encontraba preparada ese día para que se celebrara el caso. Ante esos hechos, el [DACo] tuvo que suspender la vista pautada.
9. El día 23 de junio de 2015 se emitieron las siguientes Órdenes:

"Por tanto, se ordena a la representación legal de la parte querellada que en un término de diez (10) días calendario, muestre causa por la cual no debemos imponerle una sanción de \$200.00 por no haber comparecido a la vista administrativa pautada para el 16 de junio de 2015.

.....

.....

.....

Se Ordena a la parte querellante que en el término de 5 días, contados a partir de la presente notificación, anuncie el nombre del perito a utilizar el día de la vista.

Se Ordena a la parte querellante que en el término de 5 días, contados a partir de la presente notificación, notifique el Informe Pericial del perito anunciado. Dicha notificación se enviará tanto al Departamento como a la parte querellada.

Se Ordena que ambas partes durante ese mismo periodo se notifiquen la evidencia a utilizar.

10. El 22 de junio de 2015 la querellante radicó Moción sometiendo Informe Pericial del Ing. Víctor L. Rivera Collazo.
11. Se citó el caso para la celebración de vista administrativa para el día 8 de marzo de 2016. Sin embargo, el día antes de la vista la querellante envió un correo electrónico solicitando suspensión debido a que había sufrido una caída que le imposibilitaba moverse. La representación legal de la parte querellada compareció a la vista. En su Moción Urgente solicitando suspensión la querellante solicitó que el caso **no se re-señalara para las fechas del 21 al 30 de junio de 2016**, porque su perito no estaría disponible. Por lo que conforme a la Regla 21.2 de las de Procedimientos Adjudicativos se le ordenó a la querellante el pago de \$20.00 por la transferencia y suspensión de vista. Se le concedió 10 días contados a partir de 8 de marzo de 2010 para el pago pero al día de hoy no se ha cumplido con la Orden emitida. (Énfasis nuestro)
12. La vista había sido transferida para los días 18 y 19 de mayo de 2016, conforme la solicitud de la querellante. Sin embargo, el día de la vista solo compareció a la fecha y hora señalada la parte querellada junto a su representación legal. Por lo que se emitió Resolución ordenando el cierre y archivo por abandono.
13. El 13 de mayo de 2016 la parte querellante había radicado una Moción Solicitando la Suspensión de las vistas del 18 y 19 de mayo de 2016, porque su perito no estaría disponible para esas fechas.
14. Aunque la querellante radicó el escrito de solicitud de suspensión optó por no comparecer a la vista sin que el [DACo] declarara Ha Lugar dicha solicitud.
15. Para la vista dicho escrito no se encontraba archivado en el expediente del [DACo].
16. Una vez emitida la Resolución, la querellante solicitó Reconsideración bajo un fundamento adicional, que no se encontraba en la jurisdicción y que no se justificaban los gastos que tendría al movilizarse, para exponer lo que sometió por escrito. (...)

(Énfasis en el original y subrayado nuestro).

El foro administrativo resolvió sostener el dictamen original.³⁵ No conteste, la señora Jusino López acudió ante nos, mediante un recurso de revisión judicial y señaló los siguientes errores:

Erró el DACo, al basar el cierre y archivo de la querella en una errada y/o tergiversada exposición cronológica de los trámites procesales del caso, emitiendo una decisión irrazonable y arbitraria que no está sostenida por el expediente administrativo considerado en su totalidad.

Erró el DACo, como cuestión de derecho, al ordenar el cierre y archivo de la querella en violación de las disposiciones de Ley y de su propio Reglamento de Procedimientos Adjudicativos.

Erró el DACo, como cuestión de derecho, al emitir una determinación arbitraria que es contraria a la política pública que inspira la creación de la agencia.

Luego de atender varios trámites procesales, el señor Delgado Díaz presentó su alegato, por lo que con el beneficio de las partes podemos resolver.

II.

A.

La revisión judicial de las determinaciones finales administrativas del DACo se realiza en virtud de la Ley de Procedimiento Administrativo Uniforme (en adelante, LPAU), Ley Núm. 170 de 12 de agosto de 1988, según enmendada, 3 L.P.R.A. §§ 2171 y ss. La LPAU dispone que la revisión judicial se circunscribe a evaluar: (1) si el remedio concedido por la agencia es el adecuado; (2) si las determinaciones de hechos están sostenidas por la evidencia sustancial que surge de la totalidad de expediente; y (3) si las conclusiones de derecho son correctas, para cuyo escrutinio el foro revisor no tiene limitación alguna. 3 L.P.R.A. § 2175.

Las determinaciones de hechos del ente administrativo se sostendrán si se basan en la evidencia sustancial que obra en el expediente, considerado en su totalidad. A esos fines, el concepto de "evidencia sustancial" ha sido definido por la jurisprudencia como aquella evidencia relevante que una mente razonable podría aceptar como

³⁵ Apéndice del recurso, págs. 118-124.

adecuada para sostener una conclusión. JP, Plaza Santa Isabel v. Cordero Badillo, 177 D.P.R. 177, 186-187 (2009); Ramírez v. Depto. de Salud, 147 D.P.R. 901, 905 (1999); Hilton Hotels v. Junta de Salario Mínimo, 74 D.P.R. 670, 887 (1953). Ello no requiere que a la luz de la prueba que obre en autos la decisión de la agencia refleje la única conclusión lógica a la que podría llegar un juzgador. Pero tampoco se considerará como correcta una determinación sostenida por un mero destello de evidencia. El criterio rector en estos casos será la razonabilidad de la determinación de la agencia luego de considerarse el expediente administrativo en su totalidad. Pagán Santiago, et al/v. ASR, 185 D.P.R. 341, 358-359 (2012).

La parte que impugna judicialmente las determinaciones de hechos de una agencia administrativa tiene el peso de la prueba para demostrar que estas no están basadas en el expediente o que las conclusiones a las que llegó la agencia son irrazonables. Rebollo v. Yiyi Motors, 161 D.P.R. 69, 77 (2004).

Por otro lado, las conclusiones de derecho serán revisables en todos sus aspectos por el foro revisor. Los tribunales, como concedores del Derecho, no tienen que dar deferencia a las interpretaciones de las normas jurídicas que hacen las agencias administrativas. Olmo Nolasco v. Del Valle Torruella, 175 D.P.R. 464, 469-470 (2009). No obstante, es norma asentada que los tribunales no pueden descartar livianamente las conclusiones e interpretaciones de la agencia. Torres Santiago v. Depto. Justicia, 181 D.P.R. 969, 1002-1003 (2011). Por el contrario, deben dar gran peso y deferencia a las interpretaciones de los organismos administrativos de las leyes y reglamentos que administran. Incluso, en los casos dudosos, y aun cuando pueda haber una interpretación distinta de las leyes y reglamentos que administran, "la determinación de la agencia merece deferencia sustancial". JP, Plaza Santa Isabel v. Cordero Badillo, *supra*, pág. 187; Asoc. Fcias. v. Caribe Specialty et al. II, 179 D.P.R. 923, 940 (2010).

A base de lo dicho, los procedimientos y las decisiones de los organismos administrativos están también cobijados por una presunción de regularidad y corrección. The Sembler Co. v. Mun. de Carolina, 185 D.P.R. 800, 821 (2012). Debido a ello, la revisión judicial se limita al examen de la razonabilidad de la actuación de la agencia. El tribunal revisor podrá intervenir con los foros administrativos cuando la decisión adoptada no está basada en la evidencia sustancial, o se ha errado en la aplicación de la ley, o cuando la actuación es arbitraria, irrazonable, ilegal o afecta derechos fundamentales. Caribbean Communication v. Pol. de P.R., 176 D.P.R. 978, 1006 (2009). En fin, la norma general establecida es que las decisiones de las agencias administrativas deben ser consideradas con gran deferencia por los tribunales apelativos, por razón de la experiencia y conocimiento especializado de estas respecto a las facultades que se les han delegado. JP, Plaza Santa Isabel v. Cordero Badillo, *supra*, pág. 186.

B.

El Departamento de Asuntos del Consumidor fue creado con el propósito de vindicar, proteger e implementar los derechos que le asisten a todos los consumidores y velar por sus intereses. Véase, Ley Núm. 5 del 23 de abril de 1973, 3 L.P.R.A. § 341 *et seq.*; D.A.Co. v. Fcia. San Martín, 175 D.P.R. 198, 204 (2009); Suárez Figueroa v. Sabanera Real, Inc., 173 D.P.R. 694, 704 (2008). Entre las diversas facultades que la Asamblea Legislativa confirió al Secretario del DACo, a través de su ley orgánica, se encuentra el poder "atender, investigar y resolver las querellas presentadas por los consumidores de bienes y servicios adquiridos o recibidos del sector privado de la economía, y de conceder los remedios pertinentes conforme a derecho". 3 L.P.R.A. § 341e(c); Rodríguez v. Guacoso Auto, 166 D.P.R. 433, 438 (2005). También se facultó al DACo a:

(d). Poner en vigor, [implantar] **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; Disponiéndose, que las facultades conferidas en este inciso podrá delegarlas el Secretario en aquel funcionario que él entienda cualificado para ejercer dichas funciones.

3 L.P.R.A. § 341e(d). (Énfasis suplido).

Cónsono con este objetivo la Asamblea Legislativa delegó al DACo la autoridad para aprobar las reglas y reglamentos necesarios para proteger y vindicar los intereses de los consumidores. D.A.Co. v. Fcia. San Martín, 175 D.P.R. 198, 204 (2009). A tales fines, se creó el Reglamento Núm. 8034 de 14 de junio de 2011, conocido como el Reglamento de Procedimientos Adjudicativos (Reglamento Núm. 8034), efectivo a partir del 13 de julio de 2011, el cual dispone todo lo relacionado a los procesos adjudicativos llevados a cabo en la agencia. La referida reglamentación provee un procedimiento uniforme para la solución de las querellas presentadas ante el organismo administrativo y que el DACo está impelido a atender de una forma justa, práctica y flexible.

A estos efectos, el Reglamento Núm. 8034 contempla las circunstancias y requisitos que las partes deben cumplir cuando solicitan la transferencia de las vistas. A esos efectos, la Regla 21 dispone:

- 21.1. Toda **solicitud para transferencia y suspensión de vista** deberá presentarse al Departamento: (1) inmediatamente que se conozca los fundamentos para la misma; y (2) con **no menos de cinco (5) días laborables de anticipación a la fecha señalada para la vista**, a menos que se trate de eventos no previsibles o fuera del control de la parte solicitante.
- 21.2. **Toda transferencia y suspensión de vista conllevará un cargo de veinte (\$20.00) dólares por la parte solicitante.** (...) El Juez Administrativo, Oficial Examinador, Secretario o Panel de Jueces, si concede la suspensión, ordenarán el pago correspondiente en un término de diez (10) días en la Oficina Regional donde está radicada la querella. El pago vendrá acompañado de una moción en cumplimiento de orden que deberá notificar a todas las partes.
- 21.3. Toda **solicitud de suspensión deberá venir debidamente fundamentada conteniendo la evidencia que acredite las razones para la**

misma y expresar tres (3) fechas alternas dentro de los quince (15) días siguientes a partir de la fecha señalada para la vista. **El Funcionario que presida la vista podrá imponer sanciones a tenor con la Regla 23 de este Reglamento** cuando no se cumpla con el procedimiento establecido en esta regla o se utilice con el motivo dilatar los procedimientos.

[...] (Énfasis suplido).

De igual forma, la reglamentación establece que cuando el querellante es quien promueve la transferencia renuncia al término estatutario de ciento ochenta días para la resolución de su contención.

Por otro lado, en cuanto a las sanciones que el DACo puede imponer a las partes por el incumplimiento de un procedimiento establecido en el Reglamento Núm. 8034, la Regla 23 estatuye la aplicación de una **sanción económica a favor del DACo, que no excederá de doscientos dólares** "por cada imposición separada a la parte o a su abogado, si este último es responsable del incumplimiento". En aquellas instancias en que el querellante sancionado no satisfaga el pago, la reglamentación advierte que **el DACo puede "ordenar la desestimación de su querella"**.

De otra parte, la Regla 10.1 del Reglamento Núm. 8034, que versa sobre la desestimación de la querella, dispone en su parte pertinente lo siguiente:

10.1. El Departamento podrá **ordenar al querellante que muestre causa por la cual no deba desestimarse la querella**, a iniciativa propia o a solicitud del querellado, si la querella no presenta una reclamación que justifique la concesión de un remedio, por inmeritoria, por falta de jurisdicción, o **por cualquier otro fundamento que en Derecho proceda**. En caso de desestimación, el Departamento orientará al querellante sobre los remedios legales que tiene disponibles para proteger sus intereses.

[...] (Énfasis suplido).

El procedimiento palmariamente establece que, previo a la desestimación de la querella, debe dársele la oportunidad al querellante de ser oído, con el fin de que exponga ante el foro administrativo las

causas por las cuales su querrela no debe ser desestimada. Este orden armoniza con la norma de nuestro ordenamiento jurídico de que la desestimación de las causas de acción de los promoventes, por ser una sanción tan drástica, solamente debe hacerse en casos extremos, en los que no quepa duda del abandono total de la parte con interés; y luego de que otras sanciones hayan sido infructuosas. Mejías et al. v. Carrasquillo et al., 185 D.P.R. 288, 297 (2012); Román et al. v. Román et al., 158 D.P.R. 163, 167 (2002). Dávila v. Hosp. San Miguel, Inc. 117 D.P.R. 807, 814-815 (1986). El Alto Foro ha expresado, además, que la desestimación no procede sin un previo apercibimiento. Mun. de Arecibo v. Almac. Yakima, 154 D.P.R. 217, 222 (2001). Por tanto, la desestimación solo debe decretarse cuando otras medidas menos onerosas sean improductivas y luego que la parte haya sido advertida de las consecuencias de su desatención. Id.; Maldonado v. Srio. Rec. Naturales, 113 D.P.R. 494, 498 (1982).

III.

En el presente caso, los señalamientos de error de la señora Jusino López se resumen en que la determinación administrativa, sobre que la recurrente abandonó su causa, no satisface el criterio de evidencia sustancial, considerando la totalidad del expediente, y en contravención a la ley habilitadora y la reglamentación del DACo. Le asiste la razón.

Primeramente, el resumen cronológico de la resolución en consideración antes reseñado adolece de lagunas procesales, omite información e, incluso, se aporta de la realidad fáctica. A modo de ejemplo, algunas fechas son incorrectas; a saber: la de la presentación de la querrela, que en realidad fue el 2 de octubre de 2009 (acápite 1); cuando el DACo suscribe que la recurrente cumplió la orden el día 22 de junio de 2015, cuando la resolución se notificó el día 23 (acápites 9 y 10); cuando la agencia indica que la recurrente solicitó la suspensión el 13 de mayo de 2016, cuando lo hizo el día 11 en horas de la noche (acápite 13).

Asimismo, se limita a citar un solo fundamento del Tribunal de Primera Instancia para dar deferencia al foro administrativo y omite otros (acápites 4). Las determinaciones son imprecisas al reseñar los tropiezos acontecidos con las órdenes de inspección ocular, citadas porque el primer inspector se acogió a la jubilación, sin tomar en cuenta que la recurrente ya había corregido las deficiencias (acápites 5 y 6).³⁶ Afirma erróneamente que la vista del 12 de mayo de 2015 era de estatus, en lugar de evidenciaria, y que fue la recurrente, en lugar del recurrido, quien solicitó la cancelación (acápites 7).³⁷ Arguye que la vista de 16 de junio de 2015 se suspendió porque la querellante no estaba preparada, cuando de la resolución de la agencia se desprende expresamente que el DACo suspendió el procedimiento porque estaba impedido de emitir determinaciones "sin la representación legal de la parte querellada" (acápites 8). Destaca el alegado incumplimiento de pago de veinte dólares de la parte recurrente, cuando no acredita que el recurrido haya pagado la misma cantidad por la solicitud de suspensión de la vista de 12 de mayo de 2015 (acápites 11). Responsabiliza a la recurrente por su incomparecencia a la vista de 18 de mayo de 2016, a pesar que el DACo no había resuelto la solicitud de transferencia, ignorando que la recurrente notificó su petición dentro del término reglamentario. Además, el expediente en sí mismo es prueba fehaciente de que hubo otras ocasiones en que la agencia no atendió las mociones de las partes, como la presentada por la recurrente el 10 de septiembre de 2013. Incluso, la región de San Juan nunca envió el expediente a la de Humacao, cuando se consolidó la querrela con otro reclamo en contra del recurrido, allá para 2012, lo que evidentemente dilató el procedimiento. En el resumen de los

³⁶ Tal como reseñamos, el perito del DACo que inspeccionó la propiedad refirió al primer informe porque la recurrente ya había realizado las reparaciones de las alegadas deficiencias.

³⁷ La citación expresa: "(...) vista administrativa (...) donde se dilucidará la querrela de epígrafe. (...) Se les apercibe que esta será la única oportunidad que tendrán para la discusión plena de dicho caso, por lo que deberán traer toda la evidencia pertinente a la vista señalada. No se dará oportunidad para traer evidencia adicional. Véase, Apéndice del recurso, pág. 76. (Subrayado en el original).

hechos procesales se prescindió, además, exponer todos los fundamentos de la recurrente en su solicitud de reconsideración, los cuales acreditaban que no había desatendido su causa de acción (acápite 16).

En virtud de lo aludido y al amparo de la reglamentación que rige los procedimientos adjudicativos, es forzoso concluir que el DACo no debió desestimar la querrela como primera sanción. Conforme con la interpretación integral del precitado Reglamento Núm. 8034, procedía que la agencia ordenara a la parte recurrente a mostrar causa por lo que la querrela no debía desestimarse. El DACo tenía a su haber la imposición de sanciones económicas antes de recurrir a la fatal determinación de ordenar el archivo de la querrela, sin un previo apercibimiento; y mucho menos bajo el fundamento de abandono, cuando del expediente surge reiteradamente el interés de la señora Jusino López en obtener un remedio.³⁸

Somos del parecer que la agencia no dio cumplimiento al procedimiento establecido en su ley habilitadora ni a lo dispuesto en su propia reglamentación, lo que incidió en la violación de las garantías del debido proceso de ley de la recurrente. Es norma asentada que cuando una agencia administrativa promulga un reglamento, este tiene fuerza de ley en cuanto a los derechos, deberes y obligaciones de las personas sujetas a la jurisdicción del organismo. Por ello, una vez aprobado un reglamento, tanto la ciudadanía como la propia agencia que lo adoptó, están obligados por este.³⁹ Concluimos que la irrazonabilidad de la

³⁸ El Tribunal Supremo de Puerto Rico ha incorporado algunos principios de las Reglas de Procedimiento Civil a los procedimientos administrativos, siempre y cuando no afecte la naturaleza rápida y económica de los procesos, y que ayude a la búsqueda de la verdad y a hacer justicia. Véase, Hospital Dr. Domínguez, Inc. v. Ryder Memorial Hospital, Inc., 161 D.P.R. 341 (2004). Al tenor de la Regla 39.2 de las de Procedimiento Civil, la drástica sanción de la desestimación es el último recurso y procede únicamente luego que el juzgador se convenza de la contumacia e irresponsabilidad de la parte contra la cual se resuelve. 32 L.P.R.A. Ap. V, R. 39.2.

³⁹ Véanse, Ayala v. Junta Cond. Bosque Sereno, 190 D.P.R. 547, 568 (2014); López Leyro v. E.L.A., 173 D.P.R. 15, 24-25 (2008); Torres v. Junta Ingenieros, 161 D.P.R. 696, 715 (2004); T-Jac, Inc. v. Caguas Centrum Limited, 148 D.P.R. 70, 81 (1999); García Cabán v. U.P.R., 120 DPR 167, 175 (1987).

decisión administrativa se debe a que el DACo, precisamente, incumplió su propia reglamentación; lo que se traduce en una acción arbitraria.

En fin, luego de examinar el expediente ante nuestra consideración, colegimos que la acción del DACo no fue apropiada. Las determinaciones de hechos no están respaldadas por evidencia sustancial, por lo cual, su decisión al desestimar la querrela fue incorrecta. Como dijimos, la desestimación no debió ser la primera sanción, sino que procedía solicitar a la recurrente que mostrara causa y, en todo caso, sancionarla económicamente. Por lo tanto, revocamos la resolución recurrida, para devolver el caso al foro administrativo, donde deberá celebrarse una vista de mostrar causa, según lo dispone el Reglamento Núm. 8034.

IV.

Por los fundamentos antes expuestos, los cuales hacemos formar parte de esta sentencia, revocamos la resolución emitida por el Departamento de Asuntos del Consumidor en el Caso SJ0002370 y devolvemos el caso a la atención del organismo administrativo, para la continuación de los procedimientos conforme con lo aquí resuelto.

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

Lcda. Lilia M. Oquendo Solís
Secretaria del Tribunal de Apelaciones