

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

LUIS RIVERA RIVERA,  
ANTONIA RIVERA  
VÁZQUEZ

Recurridos

v.

BOQUERÓN BEACH  
RESORT SE, HNC  
AQUARIUS VACATION  
CLUB AT BOQUERON  
BEACH RESORT

Recurrentes

KLRA201601137

*REVISIÓN JUDICIAL*  
procedente del  
Departamento  
Asuntos del  
Consumidor

Núm. Caso: BA  
8813

Sobre: Alegación  
Incumplimiento de  
Contrato

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

Flores García, Juez Ponente

**SENTENCIA**

En San Juan, Puerto Rico, a 24 de marzo de 2017.

**I. Introducción**

Comparece la parte recurrente, Boquerón Resort S.E., h/n/c/ Aquarius Vacation Club at Boquerón Beach Resort (Aquarius Vacation Club), y solicita que revoquemos una Resolución emitida por el Departamento de Asuntos del Consumidor (DACo), el 3 de octubre de 2016, y notificada el mismo día. Mediante el referido dictamen, la agencia administrativa declaró ha lugar la querrela presentada por la parte recurrida, Luis Rivera Rivera y Antonia Rivera Vázquez, y decretó la resolución del contrato entre las partes litigantes. Además, ordenó a la parte recurrente el reembolso de \$13,687.64, monto pagado por los recurridos en el contrato en controversia.

## II. Relación de Hechos

El 25 de agosto de 2014, la parte recurrida instó una querrela ante el DACo y alegó que había asistido a una presentación en el hotel Embassy Suites en Dorado, en la que la parte recurrente le ofreció un plan vacacional de fin de semana, mejor conocido como "time share". Adujo que, como miembro del plan vacacional, le expresaron que recibiría un dinero por concepto del alquiler por la unidad comprada. Arguyó que, el 17 de enero de 2010, la representante de ventas de la parte recurrente le hizo firmar el contrato de compraventa en cuestión, mediante el cual presuntamente adquiría el derecho de uso del paquete vacacional ofrecido, por un término de sesenta (60) años.

Asimismo, aseveró que en varias ocasiones intentó comunicarse con la parte recurrente para utilizar las instalaciones, sin embargo, las gestiones fueron infructuosas. Sostuvo que nunca pudo disfrutar de la membresía comprada, a pesar de que la parte recurrente le debitaba mensualmente la cantidad de \$136.63 de su tarjeta de crédito. Por lo anterior, la parte recurrida alegó que se había sentido engañada desde un principio. Por tanto, solicitó como remedio la cancelación del contrato, el reembolso íntegro del dinero invertido, la liberación de la penalidad por la cancelación y la indemnización por los daños ocasionados.

En respuesta a la querrela, la parte recurrente negó que una de sus empleadas le haya ofrecido un plan vacacional de un fin de semana a los recurridos, pues los planes vacacionales del club eran todos de una

semana. De igual forma, negó que se le hubiera expresado a la parte recurrida que recibiría un dinero en concepto de alquiler por la unidad comprada. Aclaró que el contrato era específico al expresar que el uso de la unidad y los servicios del club eran exclusivos para los dueños del Aquarius Vacation Club. Afirmó que el contrato fue firmado de forma libre y voluntaria. Además, especificó que los compradores no cancelaron el contrato dentro de los siete (7) días establecidos para ejercer ese derecho, según surge del contrato en cuestión.

Por otro lado, la parte recurrente admitió que le había cobrado a la parte recurrida la mensualidad de \$136.63<sup>1</sup>. Respecto al disfrute de la membresía pagada, planteó que estos no pudieron utilizar el plan vacacional debido al constante incumplimiento con las condiciones pactadas en el contrato<sup>2</sup>. Agregó que, por la falta de pago, la parte recurrida fue notificada el 25 de junio de 2013, que la unidad sería reposeída, si en o antes del 26 de julio de 2013 no pagaba el balance adeudado.

Consecuentemente, el 26 de agosto de 2015, el DACo celebró la vista administrativa correspondiente. Luego de ponderar la prueba desfilada, determinó que conforme al expediente administrativo, la parte

---

<sup>1</sup> Indicó que le había debitado la referida mensualidad, conforme dispone el contrato, específicamente, el anejo C del *Retail Installment Contract*.

<sup>2</sup> La parte recurrente detalló que la parte recurrida incumplió en los siguientes pagos:

- a. Mensualidad vencida el 15 de abril de 2013
- b. Mensualidad vencida el 15 de mayo de 2013
- c. Mensualidad vencida el 15 de junio de 2013
- d. Mantenimiento del 2011, con fecha de vencimiento del 30 de noviembre de 2010
- e. Mantenimiento del 2012, con fecha de vencimiento del 30 de noviembre de 2011
- f. Mantenimiento del 2013, con fecha de vencimiento del 30 de noviembre de 2012

recurrente incurrió en falsa representación y maquinación insidiosa para motivar el consentimiento de los querellantes, actuación que resultó contraria a las exigencias de nuestro ordenamiento judicial. Por consiguiente, declaró nulo el contrato en cuestión, al considerar que la parte recurrente incurrió en la conducta antijurídica para lograr el consentimiento de los compradores. Por lo antes expuesto, concluyó que la parte recurrente tenía que pagar las siguientes cantidades:

1. \$3,500.00 en angustias mentales;
2. \$500.00 en honorarios de abogados al Secretario de Hacienda;
3. \$2,450.00 como reembolso del pronto pagado;
4. \$7,237.64 por concepto de mensualidades pagadas;
5. Reembolso por las cantidades pagadas por mantenimiento, impuesto de ventas municipal y estatal, anualidad pagada, cargos por mora y cargos por manejo.

Inconformes con el aludido dictamen, la parte recurrente acude ante este Foro y plantea que la agencia administrativa cometió los siguientes errores:

1. Erró el DACO al decretar la resolución del contrato objeto de la querrela.
2. Erró el DACO al ordenar a la querellada reembolsar a favor de la querellante la cantidad de \$2,450.00 por concepto de pronto, la suma de \$7,237.64 por concepto de mensualidades pagadas; el reembolso de todas las cantidades por mantenimiento, impuesto de venta municipal y estatal, anualidad pagada del club vacacional, cargos por mora, cargos por manejo, la suma de \$3,500.00 en angustias, más el interés legal en caso de incumplimiento al plazo concedido y la cantidad de \$500.00 en honorarios de abogado al Secretario de Hacienda.

En síntesis, la parte promovente reprodujo los planteamientos esbozados en la contestación a la querrela. Reiteró que la agencia administrativa incidió al declarar nulo el contrato suscrito entre

las partes y al ordenar reembolsar las cantidades antes expresadas. Adujo que dicha determinación era equivocada y arbitraria.

Agregó que el acuerdo era uno claramente de compraventa y no de corretaje, pues el Club Vacacional no se dedica al negocio de alquiler de unidades para el beneficio de otros. A su entender, las determinaciones de hechos eran erróneas, pues no correspondían a la evidencia testifical presentada ni a los documentos que obran en el expediente.

### **III. 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 (Ley Núm. 5), 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).

En lo atinente a la controversia de auto, la Ley Núm. 5, *supra*, faculta al Secretario del DACo para reglamentar y fiscalizar los anuncios y las prácticas engañosas en el comercio. 3 LPRA sec. 341e(j). A esos fines, se promulgó el Reglamento contra Prácticas y Anuncios Engañosos, Reglamento Núm. 7932 de 15 de octubre de 2010. Este Reglamento tiene el propósito de brindarles protección a los consumidores que se enfrentan a comercios que tienden a ofrecer una apariencia falsa o engañosa sobre sus bienes o servicio. Regla 2 del Reglamento Núm. 7932, *supra*. Esta reglamentación propicia la creación de un ambiente de confianza y respeto entre los comerciantes y los consumidores, por lo que prohíbe las prácticas y anuncios engañosos que contravengan tal intención. *Id.* En particular, una práctica engañosa está definida como:

cualquier acto, práctica, curso de conducta, mecanismo de persuasión, ofrecimiento, información o promesa hecha, aparentemente hecha o sugerida, que fuere engañosa, falsa, fraudulenta o que de cualquier forma tienda al engaño, o mediante la cual se tergiversa o puedan malinterpretarse los verdaderos hechos de las cosas.

Regla 5(w) del Reglamento Núm. 7932, *supra*.

La Regla 7 del Reglamento Núm. 7932, *supra*, específicamente establece la prohibición de prácticas engañosas, y amplía dicho término para incluir como práctica engañosa lo siguiente:

1. Representar o expresar un hecho o una oferta si tal declaración es engañosa o falsa, o posee la tendencia o capacidad para confundir, o si no se tiene la información suficiente para sustentarla, o se ocultare un dato relevante.
2. Inducir o tratar de inducir a una persona a actuar a cambio de cualquier beneficio que luego resulta ser menor, falso, inexistente, ilícito o ilegal.

Por último, la Regla 4 del Reglamento Núm. 7932, *supra*, dispone que este esquema reglamentario debe interpretarse liberalmente a favor del consumidor.

#### **B. Contratos**

La autonomía de la voluntad permite a las partes contratantes establecer en los negocios jurídicos los pactos, cláusulas y condiciones que tengan a bien convenir siempre y cuando estas no contravengan las leyes, la moral, ni el orden público. Art. 1207 del Código Civil de Puerto Rico, 31 LPRA sec. 3372. Véase además, Amador v. Conc. Igl. Univ. De Jesucristo, 150 DPR 571, 582 (2000).

En el ámbito del Derecho de las Obligaciones y Contratos, el Art. 1044 de nuestro Código Civil dispone que los contratos tienen fuerza de ley entre las partes, por lo que quedan sometidas a los acuerdos

que voluntariamente otorguen. 31 LPRA sec. 2994. Es así que se produce una obligación de dar, hacer o no hacer una cosa. Art. 1206, 31 LPRA sec. 3371.

No hay contrato sino cuando concurren los requisitos siguientes: (1) consentimiento de los contratantes; (2) objeto cierto que sea materia del contrato; y (3) causa de la obligación que se establezca. Art. 1213 del Código Civil de Puerto Rico, 31 LPRA sec. 3391. Los contratos se perfeccionan por el mero consentimiento, y desde entonces obligan, no solo 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. Art. 1210 del Código Civil de Puerto Rico, 31 LPRA sec. 3375. Los sujetos contratantes deben comportarse lealmente en sus relaciones jurídicas y ejercitar de buena fe los derechos cuya titularidad les pertenece, así como también cumplir con sus obligaciones. Oriental Financial Services v. Nieves, 172 DPR 462 (2007).

El Tribunal Supremo de Puerto Rico ha reiterado que el principio contractual *pacta sunt servanda* instituido en los Arts. 1044 y 1210 del Código Civil, --obligatoriedad del contrato según sus términos y las consecuencias necesarias derivadas de la buena fe--, "es de suma importancia para la estabilidad de las negociaciones y las relaciones económicas."

### **C. 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).

#### **IV. Aplicación del Derecho a los Hechos**

En el presente caso, la parte recurrente alegó que la agencia administrativa había incidido al decretar la resolución del contrato celebrado entre las partes litigantes. Asimismo, planteó que erró al ordenar el reembolso de las partidas pagadas como parte de las obligaciones contraídas, y al imponer una compensación por angustias mentales y honorarios de abogado.

Según surge del expediente de autos, a la vista administrativa compareció la parte recurrida por derecho propio y, por la parte recurrente, acudió la señora Elizabeth Santiago, representante de Servicio al Socio, acompañada por un abogado. El juzgador de los hechos tuvo la oportunidad de evaluar los testimonios de las partes litigantes, así como examinar la prueba documental presentada. Conforme al derecho aplicable y a la evidencia que obra en el expediente administrativo, concluyó que la parte recurrente había incurrido en falsa representación y

maquinación insidiosa con el propósito de adquirir el consentimiento de la parte recurrida.

En particular, el organismo administrativo le confirió credibilidad a los testimonios vertidos por los compradores, los cuales expresaron que su consentimiento para contratar estuvo influenciado por falsos ofrecimientos. Específicamente, los convencieron de que la mensualidad sería sufragada por un presunto alquiler de la unidad comprada, y que además, tenían la opción de venderle la propiedad al desarrollador. Ante estas circunstancias, la agencia administrativa consideró que la parte recurrida había sido presionada para efectuar tal compromiso, que a su vez había sido motivada por la garantía de beneficios inexistentes. El DACo entendió que las antedichas declaraciones por los vendedores constituyeron datos relevantes<sup>3</sup> que persuadieron a la parte recurrida a celebrar el contrato, y que sin ellas, no se hubiera perfeccionado.

Además de lo anterior, la agencia administrativa también consideró para su determinación la edad, preparación académica, condición social, idioma conocido y las labores que ejercían los recurridos. Luego de considerar de forma integrada todo los factores reseñados, concluyó que el contrato en cuestión era producto de una práctica engañosa, y que tal conducta prohibida en nuestro ordenamiento, hacía nulo el contrato celebrado.

---

<sup>3</sup> Cabe señalar que un dato relevante, conforme el Reglamento Núm. 7932, *supra*, es "aquel que de divulgarse podría influenciar a los consumidores a adquirir o no el bien o servicio anunciado; o a realizar o no el acto que señala o parece señalar el anuncio o la práctica",

Consecuentemente, para efectos de nuestra revisión judicial, hemos examinado el expediente de autos y la transcripción oral de la vista administrativa, así como el recurso de revisión administrativa presentado por la parte recurrida.

Según se conoce, el juzgador de los hechos que preside una vista administrativa está en mejor posición para apreciar directamente los testimonios vertidos por los testigos, y así conferir la credibilidad que a su juicio merezca. Es por ello, que como principio rector, un tribunal revisor debe otorgarle deferencia a las determinaciones de las agencias administrativas, más aún, cuando estas son los entes que ostentan el conocimiento especializado en la materia en cuestión. Por tal razón, se le impone el peso de la prueba al promovente de la revisión judicial para demostrar que en el expediente administrativo existe alguna evidencia sustancial que menoscabe la prueba en la que la agencia administrativa fundamentó su determinación.

En este caso, de una evaluación exhaustiva del récord administrativo, podemos colegir que la decisión de la agencia administrativa está cimentada en la credibilidad adjudicada a los testimonios de la parte recurrida<sup>4</sup>. Así pues, resolvemos que la parte

---

<sup>4</sup> En particular, surge de la transcripción de la prueba oral que a preguntas del Juez Administrativo, la señora Antonia Rivera declaró lo siguiente sobre el pago del plan vacacional:

Antonia Rivera Vázquez: Entonces ellas siguieron insistiendo, insistiendo que eso no tenía que... lo que él tenía era que hacerse socio, socio por una cantidad, y entonces eso se iba a paga[r] solo, porque eso iba a estar todo el tiempo alquilado, alquilado.

[. . .]

Entonces como a los... él... siguieron insistiendo e insistiendo allí, y entonces él, pues, creyéndolo que

promoviente no logró establecer la existencia de otra prueba adicional en el expediente administrativo que minara el valor probatorio de la evidencia presentada por los recurridos, la cual, en efecto, fue creída por la agencia administrativa. La parte recurrente no colocó a este foro apelativo en posición de concluir que la actuación de la agencia administrativa fue arbitraria y que no respondía a una evaluación razonable de toda la prueba que tuvo ante su consideración. A la luz de lo anterior, sostenemos que procede la resolución del contrato en controversia.

Por último, la parte recurrente cuestionó las cuantías que la agencia administrativa concedió a la parte recurrida. Este alegó que las referidas sumas concedidas son improcedentes en derecho.

---

él se iba a pagar solo, pero entonces estaban mandando a cobrar. Y le digo, "Dices que tienes que pagar una cantidad tú y lo otro, como va a estar alquilado, se va a pagar solo".

Posteriormente, el Juzgador le preguntó a la señora Rivera sobre qué entendía que estaba pagando, y esta respondió que:

Antonia Rivera Vázquez: Pues, estaba pagando como si yo tuviera un apartamento, que yo lo haya comprado, y cuando yo termine de pagar ese apartamento, ese apartamento va a ser mío.

Eso fue lo que entendí yo y lo que entendió él.

Por otra parte, el Juzgador le hizo una serie de preguntas al señor Luis Rivera, entre ellas:

Juez: ¿Qué fue lo que usted oyó que lo motivó [a comprar]?

Luis Rivera Rivera: Pues, que me dijeron que... que yo iba a... que yo podía obtener eso. Que eso podía... se podía pagar solo, como ella dijo.

Juez: ¿Qué es lo [que se] podía pagar solo?

Luis Rivera: El apartamento ese, el cuarto ese, lo que sea.

[. . .]

Que eso iba a estar alquilado, iba estar alquilado; y entonces, pues, que yo no tenía que preocuparme, porque con el mismo dinero yo lo podía pagar.

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 LPRA 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 la cantidad de \$2,450.00 pagada de pronto, \$7,237.64 en las mensualidades pagadas, \$3,500.00 como indemnización por angustias mentales y \$500.00 por honorarios de abogado al Secretario de Hacienda, entre otros.

En torno a la indemnización concedida por el foro administrativo sobre las angustias mentales sufridas por la parte recurrida, tanto la resolución recurrida, como la transcripción de la prueba oral, están huérfanas de prueba que sostenga tal resarcimiento. 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 \$3,500.00 concedidos por angustias mentales. Del expediente no surge un ápice de prueba que apoye los presuntos daños sufridos por la parte recurrida. 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.

De igual forma, eliminamos la partida de \$500.00 de honorarios de abogado, al no hallar fundamento alguno para su imposición. En este caso, la parte recurrida no estaba representada por abogado. No surge que el DACo ostente autoridad legal para imponer honorarios de abogado a favor del Estado, menos aún cuando la parte se representó pro se.

**V.DICTAMEN**

Por los fundamentos antes expresados, modificamos la resolución recurrida, a los fines de eliminar la partida de \$3,500.00, relativa a la compensación por daños y perjuicios, y los \$500.00 por honorarios de abogados al Secretario de Hacienda, y así modificada, se confirma.

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