

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

LILIBETH LÓPEZ FUENTES

Recurrida

v.

CAGUAS AUTO MALL

Recurrente

KLRA201700293

Revisión Judicial
procedente del
Departamento de
Asuntos del
Consumidor

CASO NÚM.
CA0007302

SOBRE:

TALLERES DE
MECÁNICA DE
AUTOMÓVILES

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

Fraticelli Torres, Jueza Ponente

SENTENCIA

En San Juan, Puerto Rico, a 31 de agosto de 2017.

Caguas Auto Mall, Inc. nos solicita que revoquemos la resolución dictada el 15 de febrero de 2017 por el Departamento de Asuntos del Consumidor, que declaró con lugar la querella presentada en su contra por la señora Lilibeth López Fuentes y le ordenó pagarle \$2,150.00 por la reparación deficiente de un vehículo de motor.

Luego de evaluar los méritos del recurso, de considerar los argumentos de ambas partes y examinar la transcripción de la prueba oral y documental admitida en la vista administrativa, resolvemos confirmar la resolución recurrida.

Veamos los antecedentes fácticos y procesales del recurso y las normas de derecho que rigen las controversias planteadas por la entidad recurrente.

I.

El caso ante nuestra consideración se inicia el 26 de agosto de 2016, cuando la señora Lilibeth López Fuentes (señora López, querellante, recurrida) presenta una querella contra Caguas Auto Mall, Inc. (CAM,

querellado, recurrente) ante el Departamento de Asuntos de Consumidor (DACO).

La reclamación se asienta en un alegado servicio deficiente y tardanza injustificada en la reparación del vehículo de la recurrida, marca Mazda, modelo CX7 de 2007. Los servicios de mecánica se solicitaron a la recurrente a partir del 24 de octubre de 2015.¹ El DACO notificó a CAM la querella presentada en su contra;² este contestó la querella y negó las alegaciones. Adujo, entre sus defensas, que la transacción fue consentida por la recurrida y que la reparación se realizó conforme a “los estándares adecuados de mecánica” y la “mejor práctica de mecánica”.³

Como parte de los procedimientos de rigor, el perito técnico automotriz del DACO, señor Luis Solá Giralt, inspeccionó el vehículo el 28 de septiembre de 2016 y rindió un informe.⁴ El DACO notificó a las partes el documento y concedió un término de quince días para objetarlo por escrito. La agencia administrativa les advirtió, además, que la falta de objeciones escritas oportunas equivalía a una estipulación, es decir, la aceptación de su contenido.⁵

La vista administrativa se celebró el 29 de noviembre de 2016 y fue presidida por la jueza administrativa, licenciada Marilda Santana Santos. Durante el procedimiento, testificaron la querellante,⁶ el querellado⁷ y el perito que suscribió el informe.⁸ Con relación a la prueba documental, se admitieron las siguientes órdenes de trabajo, timbradas con el nombre de la recurrente: (i) 2MCS91993 de 24 de octubre de 2015, con fecha de facturación de 21 de noviembre de 2015 por \$1,084.27 (Exhibit I);⁹ (ii) 2MCS94302 de 8 de junio de 2016, con fecha de facturación del 20, sin

¹ Apéndice del recurso, págs. 21-23.

² Apéndice del recurso, págs. 19-20.

³ Apéndice del recurso, págs. 25-26; las páginas 27 y 28 no obran en el Apéndice sometido por el recurrente.

⁴ Apéndice del recurso, págs. 31-32.

⁵ Apéndice del recurso, págs. 29-30.

⁶ Transcripción de la Prueba Oral, págs. 10-35.

⁷ Transcripción de la Prueba Oral, págs. 36-60.

⁸ Transcripción de la Prueba Oral, págs. 61-71.

⁹ Apéndice del recurso, págs. 41-42.

importe dinerario (Exhibit II);¹⁰ (iii) 2MCS94472 de 27 de junio de 2016, con fecha de facturación de 19 de agosto de 2016, sin ningún cargo (Exhibit III); y (iv) 2MCS95195 de 20 de agosto de 2016, con fecha de facturación del día 24, sin cargos.¹¹

El informe de inspección se admitió como Exhibit V.¹² En el referido documento, el señor Solá indicó que el vehículo tenía un millaje de 79,539 y que “pudo apreciar que la unidad tiene la luz de *check engine* y de [a]ir [b]ag encendida[s]” y, al encenderla, “presentó un ruido en el área de la cadena de distribución”. Hizo constar que el acondicionador de aire tampoco funcionaba. La opinión pericial expresada en el informe reza como sigue:

El ruido que presenta el motor es ocasionado [por] problemas en el área de la cadena de distribución por lo que se recomienda reemplazar la misma con sus piñones, tensores y guías. Referente a la luz de *air bag* es ocasionada (*sic*) por problemas con el cinturón del lado derecho delantero, por lo que se recomienda reemplazar el mismo. Se recomienda una verificación del aire acondicionado en su totalidad.

Finalmente, el perito estimó el costo de reparación del motor en \$1,500.00, incluidas las piezas y la labor; replazo del cinturón, en \$500.00; y reparación del sistema de acondicionador de aire, en \$150.00.

Sometido el caso por las partes, el DACO emitió y archivó en autos la resolución dispositiva el 15 de febrero de 2017, en la que determinó probados los siguientes hechos:¹³

1. El 24 de octubre de 2015, la parte querellante, Lilibeth López Fuentes contrató a la parte querellada, Caguas Auto Mall, Inc. para la reparación del tren delantero de su vehículo de motor marca Mazda modelo CX-7 del año 2007 con número de tablilla G UW-600

¹⁰ Apéndice del recurso, págs. 37-38. La admisión del documento es parcial, toda vez que la jueza administrativa rechazó el estimado de la segunda página; véase Determinación de Hechos 9, *infra*.

¹¹ Apéndice del recurso, pág. 40.

¹² Durante la vista, la querellante aludió a una carta de 6 de octubre de 2016, en la que objetó uno de los incisos del informe, pero la jueza administrativa indicó que no fue recibida. La representación legal de CAM aclaró que no fue hasta el día 11 que intervino en el caso. Se hizo constar la objeción de la recurrida al inciso 8, relacionado con el estimado de costos de reparación que hizo el perito. (Véase, Transcripción de la Prueba Oral, págs. 7-9). También se identificó con el número 1 el estimado de Pep Boys. (Apéndice, págs. 33-34). Otros documentos identificados, que no fueron parte de la prueba admitida ni figuran en el expediente son: a saber, el diagnóstico de Ricky Auto Mecánica de 30 de agosto de 2016, el “Orden de Sucesos, Caguas Auto Mall”, preparado por la querellante y las siete fotografías presentadas por el querellado. Estas últimas no fueron consideradas porque el foro administrativo entendió que eran borrosas. Véanse, Determinación de Hecho 27 y Transcripción de la Prueba Oral, pág. 64, renglones 14-15.

¹³ Apéndice del recurso, págs. 1-13 (matasellos de correo postal 16 de febrero de 2017).

y número de serie JM3ER293070104350 con una garantía de un (1) año en piezas o 12,000 millas aproximadamente, lo primero que ocurriera y 30 días en labor.

2. La querellante alegó en el centro de servicio de la parte querellada lo siguiente sobre los problemas mecánicos de su vehículo de motor que conllevó el servicio de reparación:

- Querellante alegó: *Check engine prendido y tiene fallo código dio P0304 misfire cilindro #4.*
- Querellante alegó: *ruido (vehículo) chimea y tiene ruido parte delantera derecha cuando frena.*
- Querellante alegó: *rectificación de cilindro #4.*

3. El trabajo de reparación hecho por la firma querellada fue el siguiente:

- Reemplazo de inyector #4 y *spark plugs* - \$634.50
- Reemplazo de *pads* delanteros, corte de discos - \$160.00
- Reemplazo de válvulas de admisión de cilindro #4, estaban dobladas, no tenían compresión. Realizaron reemplazo de junta de bloque - \$180.00

4. Cuando la querellante llevó su vehículo de motor a la firma querellada para el trabajo de mecánica antes mencionado, el mismo tenía 73,396 millas corridas.

5. Por dicho trabajo de reparación antes detallado, la firma querellada facturó a la querellante la cantidad de \$1,084.27 incluyendo IVU municipal y estatal \$109.77. La querellante pagó el costo total del trabajo pactado con la parte querellada y recogió su vehículo de motor el 21 de noviembre de 2015 en las facilidades de la firma querellada.

6. A pesar de la reparación contratada y pagada, el vehículo de la querellante continuó presentando problemas mecánicos, la luz de *check engine* encendida. La querellante llevó su vehículo al taller de la parte querellada para que lo revisaran en garantía tres (3) veces entre diciembre de 2015 y enero de 2016. En estas visitas que llevó su vehículo al taller, la querellante fue atendida por José y no le entregaron las hojas de trabajo, por lo cual se desconoce el trabajo que le fue realizado, si alguno.

7. El 08 de junio de 2016, el vehículo en cuestión comenzó a fallar, específicamente ahogarse y disminuir velocidad mientras la querellante lo iba manejando y con dificultad llegó al taller de la parte querellada. La querellante dejó su vehículo de motor en el taller de la parte querellada para que lo revisaran y lo repararan.

8. El 20 de junio de 2016, el gerente del taller, **Frank Soto Soto le dijo a la querellante que podía experimentar con su vehículo y cambiarle piezas hasta dar con el problema, pero el costo era de \$1,500.00 adicionales.** La querellante no aceptó lo propuesto por el Sr. Soto y le dijo que recogería su vehículo.

9. Ese mismo día, 20 de junio de 2016, la querellante recogió su vehículo de motor del taller de la parte querellada. La hoja de servicio número 2MCS94302 de la parte querellada, Caguas Auto Mall, Inc. dice: [C]liente indica luz de *check* prendida y da [h]alones, se realizó escáner con GDS **presentó código P0304**, se realizó limpieza sistema de combustión, **vehículo mejoró**. Se determinó posible causa en sistema de emisión con carbón creando fallo. Nota- cliente no aceptó continuar con el diagnóstico. Auto se entregó. Esta hoja de servicio está acompañada por un estimado fechado 15 de junio de 2016 por la cantidad de \$1,421.00 y escrito a mano otra serie de piezas y otra cantidad total de \$2,123.00. Este estimado no merece credibilidad, pues no está claro quién lo preparó, piezas escritas a manos y cantidades totales distintas. Adicionalmente, el estimado tiene una fecha anterior a la hoja de servicio y no dice nombre de la querellante no tiene ningún tipo de identificación exacta del vehículo en cuestión, por ejemplo, número de tablilla o número de serie.

10. El 22 de junio de 2016, la querellante acudió a la tienda de Pep Boys para que le realizaran una inspección y diagnóstico a su vehículo y saber con certeza el problema que tenía. El 23 de junio de 2016, empleados de la tienda Pep Boys localizada en Cayey, hicieron una inspección del vehículo en cuestión y concluyeron: **Motor debe tener daños ocultos, posiblemente en válvulas del cilindro 4.** En la tienda le sugirieron a la querellante que regresara al taller de la parte querellada y solicitara reparación en garantía. En un documento titulado *Vehicle Record Report* con fecha de 23 de junio de 2016 dice **que el vehículo en controversia presentó problema P0304 Cylinder 4 Misfire Detected.**

11. Siguiendo la sugerencia, la querellante llevó su vehículo de motor el 25 de junio de 2016 al taller de la parte querellada y lo dejó para que lo verificaran y lo repararan en garantía.

12. El 05 de julio de 2016, la querellante se comunicó con la parte querellada para saber el estado de su vehículo y el gerente, Sr. Soto Soto le dijo que habían trabajado la unidad, que seguía igual, que no sabía cuál era el fallo y que tenía que pedir asistencia al fabricante Mazda. De todas maneras, la querellante dejó su vehículo de motor en el taller de la parte querellada.

13. El 30 de julio de 2016, la querellante se comunicó con la parte querellada para saber de su vehículo, pues no tenía ninguna información del mismo, pero el Sr. Soto Soto le indicó que la Mazda no le había dado fecha para la asistencia técnica.

14. Transcurrido más de un (1) mes desde que la querellante dejó su vehículo de motor el 19 de agosto de 2016, el Sr. Soto Soto le indicó que el problema que tenía el vehículo era un cable que según este no estaba haciendo contacto. Además, el Sr. Soto le dijo que su unidad no tenía aire acondicionado que se dañó porque alegadamente tenía moho. Para esta fecha el vehículo tenía aproximadamente 79,000 millas corridas. De todas maneras, la querellante decidió llevarse su unidad y cuando se montó se percató que la luz de los *air bags* estaba encendida. Cuando la querellante reclamó al mecánico, Sr. Soto le dijo que estaba así. Ante esto, la querellante fue a la oficina donde estaba la gerente del *dealer* y reclamó los daños que presentaba su vehículo de motor, pues no existían cuando dejó su unidad en dicho taller de la firma querellada, pero de una manera burlona y hostil le dijo que le cotizaría los daños. Es menester mencionar que el vehículo de la querellante estuvo en el taller de la firma querellada desde el 25 de junio de 2016 hasta el 19 de agosto de 2016, o sea cincuenta y cinco (55) días y mientras el mismo permaneció no le fue indicado a la querellante los problemas que presentó del aire acondicionado y de los *air bags*, aparte de no dar con el problema mecánico.

15. La hoja de servicio número 2MCS94472 de la parte querellada fechada 19 de agosto de 2016, indica que la querellante reclamó *luz de check engine prendida y dicha parte verificó prueba en vehículo, se realizaron pruebas en carretera y vehículo no presentó fallo. Héctor Adorno asistió en las pruebas, se procedió a desmontar encontrando conector de inyector no estaba en contacto.* Luego se realizó pruebas *road test* y no presentó fallo. Inclusive de los documentos de la parte querellada titulado Evaluación de Servicio Kia a nombre de la parte querellante con fecha de 19 de agosto de 2016 dice que el vehículo tenía la *luz de air bag encendida y el aire no funciona.*

16. Bajo el entendido que la parte querellada repararía los problemas del vehículo, la querellante decidió dejarlo para reparación. Luego de varios días, el Sr. Soto Soto llamó a la querellante y le dio el estimado de la reparación del aire acondicionado y luz de *air bags* encendida para un total de \$1,335.43 y que le cobraría el estimado.

17. La querellante decidió recoger su vehículo de motor del taller de la parte querellada.

18. El 26 de agosto de 2016, la parte querellante radicó la presente querrela.

19. La parte querellante solicitó que la parte querellada repare los daños que le causaron a su vehículo de motor mientras experimentaban con el mismo.

20. El 30 de agosto de 2016, la querellante llevó su vehículo de motor al taller Electromecánica Ricky Automecánica donde le hicieron un análisis electrónico computadorizado y el motor presentaba ruido interno en tapa de bloque, en cuanto al aire acondicionado no activa el compresor (problemas eléctricos) y respecto a los *air bags* tienen un problema con el cinturón parte frontal lado izquierdo. Por dicho diagnóstico la querellante pagó la cantidad de \$45.00.

21. El 28 de septiembre de 2016, un técnico de este Departamento realizó una inspección de la presente querella, encontrando el vehículo en las condiciones siguientes: *Se pudo apreciar que la unidad tiene la luz de check engine encendida y de air bag encendida. Al encender la unidad esta presentó un ruido en el área de la cadena de distribución. La unidad no le funciona el aire acondicionado.*

22. La opinión del perito que inspeccionó el vehículo en cuestión fue la siguiente: *El ruido que presenta el motor es ocasionado por problemas en el área de la cadena de diste por lo que se recomienda reemplazar la misma con sus piñones, tensores y guías. Referente a la luz de air bags es ocasionada por problemas con el cinturón del lado derecho delantero por lo que se recomienda reemplazar el mismo. Se recomienda una verificación del sistema de aire acondicionado en su totalidad.*

23. El estimado incluido en el informe de inspección indica que el costo de reparación del motor es de \$1,500.00 entre piezas y labor. El costo del cinturón es de \$500.00 pieza, instalación y programación. Verificación del sistema de aire acondicionado \$150.00.

24. El informe de inspección no fue objetado por ninguna de las partes de epígrafe.

25. La parte querellante declaró en la vista administrativa que ha llevado su vehículo de motor en múltiples ocasiones a la firma querellada para mantenimientos y diferentes reparaciones, que nunca antes había tenido problemas.

26. La querellante también declaró en la vista administrativa que los problemas de motor de su vehículo no están reparados, que el mismo se encuentra inoperante en su residencia y que ni el aire acondicionado ni la luz de los *air bags* habían dado problemas con anterioridad a dejar su vehículo de motor en el taller de la parte querellada.

27. La parte querellada presentó en la vista administrativa por conducto de su representante legal, Lcda. Aponte Nogueras siete (7) fotos donde **NO** se puede apreciar nada, pues están muy borrosas y tampoco se puede distinguir si corresponden al vehículo de la querellante objeto de la presente querella.

28. El técnico automotriz de la parte querellada, Caguas Auto Mall, Inc., Frank Soto Soto declaró en la vista administrativa que la primera reparación del vehículo de la querellante fue por un fallo en el cilindro número 4 debido a que el 4 pistón estaba fallando, reemplazó espares (*sic*) y bobina y le dio a la querellante la tapa de bloque para que la llevara a un *machine shop* para que la trabajara.

29. El perito de la parte querellada también declaró que al vehículo le hicieron pruebas, prendió bien y cuando fue entregado el 21 de noviembre de 2015 estaba en buenas condiciones, que luego lo trabajó en junio, que, si había estado en Caguas Auto Mall con anterioridad a dicha fecha, otro técnico lo trabajó y no lo sabe. El Sr Soto añadió a su testimonio que en junio recibió el vehículo en controversia por fallo en cilindro número 4, que es el mismo fallo por lo cual la querellante lo llevó anteriormente, que le hizo la prueba de comprensión para saber más y el cilindro salió igual que

los demás, intercambió bobinas y espares (*sic*) y el vehículo continuaba con el mismo fallo, pero en ocasiones el fallo cambió de diferente cilindro y dio el código P0300 (múltiples fallos de chispa en diferentes cilindros) reemplazó espares (*sic*) y bobinas, pero continuaron los problemas mecánicos, decidieron reemplazar los cuatro (4) inyectores. El Sr. Soto continuó con su relato diciendo que el vehículo dio problemas de manera intermitente, entiéndase, solo a veces y el técnico de Mazda no daba con el problema, pero luego encontró que el problema era en unos *plugs* (conectores de inyectores) que hacían vibración, resolviendo al momento la queja del cliente.

30. El técnico automotriz de la parte querellada también testificó que el vehículo tiene problema con el ruido en el tiempo variable en el motor, eso adelanta o atrasa el palo de eleva y es problema de desgaste, mantenimiento, que tiene que cambiar la cadena de tiempo, tensor, pues de 70,000 a 75,000 millas comienza a dar problema y que la querellante no aceptó hacer el trabajo por la cantidad de dinero de dicho reemplazo.

31. El Sr. Soto declaró en la vista que en cuanto a la luz de *air bags* encendida es un fallo electrónico aduciendo que ha visto vehículos nuevos que le prende la luz, que parece ser circuitos abiertos, que también puede ser un falso contacto, pero que la querellante tiene objetos debajo del asiento del pasajero que pudiesen estar interviniendo con los cables. Sin embargo, respecto a esta teoría, el perito del DACO declaró que no puede ser porque los cables están protegidos y son colocados de manera segura. El Sr. Frank Soto también declaró que el problema del aire acondicionado es que hay un magneto con moho, pero que se puede reemplazar el magneto y el evaporador y se corrige el problema.

32. Cabe mencionar y destacar que el técnico automotriz de la parte querellada declaró que las veces en que le ha entregado el vehículo a la querellante ha estado en óptimas condiciones, pero lo cierto es que el vehículo continuó presentando problemas mecánicos tan es así que el vehículo fue entregado un 20 de junio de 2016 alegadamente reparado, donde se le reemplazó el cilindro #4 , pero el 22 de junio de 2016, la querellante lo llevó a Pep Boys y el código dado fue P0304 lo cual significa problema con el cilindro #4. Adicionalmente, el Sr. Frank Soto declaró bajo juramento algo distinto de lo que indica la hoja de servicio correspondiente al 20 de junio de 2016. Esto refleja que lo testificado por Frank Soto no nos merece credibilidad.

33. Es importante mencionar que la parte querellada hizo unas reparaciones en garantía al vehículo de la querellante, pero no prepararon hojas de servicios donde consten los trabajos realizados, específicamente diciembre de 2015 y enero de 2016. Por otro lado, la firma querellada no dio con el fallo del vehículo de motor en controversia y estuvieron tratando de adivinar.

34. El inspector del DACO, Luis Solá declaró en la vista administrativa que el ruido provenía de la cadena de distribución, que la luz de *check engine* encendida era producto de algún sensor eléctrico porque el cinturón del lado del pasajero no funciona que esto pudo haber sido provocado por un tirón mal dado y recalco que el **daño del cinturón fue uno físico**. El Sr. Solá también declaró que es muy raro que objetos debajo del asiento hagan contacto con los cables y dañen el cinturón o que por eso pueda prender la luz de *air bags*.

35. El Sr. Solá también testificó qué cuando se saca la tapa de las válvulas de admisión del cilindro #4 tienen que desmantelar el área de la cadena de distribución y al volver a instalarla (armar nuevamente las piezas) **entonces, tenía que cambiar la cadena de distribución porque abriste. La cadena de distribución se cambia cada 100,000 millas, o debe cambiarse por haber sufrido desgaste o también si se abre la tapa de bloque tiene que cambiarse**. Es menester mencionar que la firma querellada reemplazó el cilindro #4 en dos (2) ocasiones, para la fecha de

servicio de 24 de octubre de 2015 y para la fecha del servicio en garantía de 20 de junio de 2016, según testificado por el perito de la parte querellada pues en la hoja de servicio no indica dicho trabajo de reemplazo y NO se cambió o reemplazó la cadena de distribución, lo cual era necesario. 36. El perito del DACO declaró que cuando se habla de desgaste es por millaje. En el presente caso, esto no ocurrió, ya que si hubiese sido desgaste y es cada 100,000 millas el cambio de la cadena de distribución al vehículo de la querellante le quedaban 20,000 millas antes de necesitar ser reemplazada.

37. El perito del DACO, técnico automotriz, Luis Solá Giralt nos mereció entera credibilidad.

(Énfasis en el original y notas al calce omitidas).

A base de estos hechos, que dio por probados, el DACO declaró con lugar la querrela y ordenó a CAM que le pagara \$2,150.00 a la señora López por los daños causados a esta por la reparación y el manejo inadecuados de los defectos que presentaba su automóvil. Inconforme con la decisión adversa, CAM presentó una solicitud de reconsideración oportuna ante el DACO.¹⁴ Su denegatoria se emitió y archivó en autos el 8 de marzo de 2017.¹⁵

Aún insatisfecha con el dictamen administrativo, el 5 de abril de 2017, CAM acudió ante este tribunal, mediante este recurso de revisión judicial, y nos señala que el DACO actuó *ultra vires*, mediante pasión, prejuicio y error manifiesto al imponer a la recurrente responsabilidad por los alegados daños del vehículo usado de la querellante y al ordenarle el pago de \$2,150.00, ya que, según su criterio, le corresponde a la señora López pagar las reparaciones de la cadena de distribución, del cinturón de seguridad delantero y el acondicionador de aire.

Ante el cuestionamiento de la apreciación de la prueba, el 21 de abril de 2017 intimamos a la parte recurrente a anunciar cómo reproduciría la prueba oral vertida en la vista adjudicativa.¹⁶ El 12 de mayo de 2017 dispusimos en el apartado (3) de la resolución interlocutoria que, “[l]uego de presentada la transcripción de la prueba oral estipulada, las partes deberán presentar sus respectivos alegatos en los plazos reglamentarios,

¹⁴ Apéndice del recurso, págs. 14-15.

¹⁵ Apéndice del recurso, págs. 16-18 (matasellos de correo postal 9 de marzo de 2017).

¹⁶ Véase, Resolución de 21 de abril de 2017.

sin necesidad de orden adicional de nuestra parte". (Subrayado en el original).

El 4 de julio de 2017 se presentó la Transcripción de la Prueba Oral, aunque no estaba estipulada. El 6 de julio de 2017 instamos a las partes a dar fiel cumplimiento al inciso antes citado. El DACO no presentó objeción alguna al proyecto de transcripción que le fue notificado y presentó su alegato el 2 de agosto de 2017. CAM no presentó alegato suplementario. Dimos por perfeccionado el recurso al recibir el alegato del DACO.

A continuación, esbozamos el marco doctrinal pertinente a la única cuestión planteada.

II.

- A -

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 "**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 L.P.R.A. § 341e(d). (Énfasis nuestro).

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., pág. 204. 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, las que el DACO está impelido a atender de una forma justa, práctica y flexible.

La Regla 14.2 del Reglamento Núm. 8034 dispone sobre la facultad de la agencia para ordenar una inspección.

El Departamento, podrá ordenar la inspección del objeto o del servicio llevado a cabo que motivó la querella, por un representante del Departamento o por persona autorizada a esos efectos. Las partes estarán obligadas a cooperar con la investigación e inspección en todo lo necesario para llevar a cabo la misma incluyendo el proveer un lugar seguro para la inspección.

De otro lado, las Reglas 15.1 a 15.3 de la referida reglamentación establecen el procedimiento de notificación y presentación de objeciones una vez el informe del perito inspector es emitido.

15.1. El Departamento **notificará los informes de Investigación a las partes** o sus representantes identificados en el expediente.

15.2. **Las partes tendrán quince (15) días desde la fecha de notificación para presentar por escrito cualquier objeción** que tengan al informe. Las objeciones deberán ser precisas y específicas e indicar si se requiere la presencia del investigador en la vista administrativa.

15.3. **Si no se presentaran objeciones al informe**, dentro del término de quince (15) días, **se considerará estipulado por las partes** relevando la presencia del investigador en la vista administrativa.

(Énfasis nuestro).

- B -

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.¹⁷ La LPAU dispone que la

¹⁷ La Ley Núm. 38-2017, Ley de Procedimiento Administrativo Uniforme del Gobierno de Puerto Rico, aprobada el 30 de junio de 2017, no aplica al caso, por ser posterior a este.

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 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*, 177 D.P.R., 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*, 177 D.P.R., pág. 186.

- C -

Estamos ante una obligación de hacer que surge de un contrato de arrendamiento de servicios. Cód. Civil P.R., Art. 1434, 31 L.P.R.A. § 4013. Si el obligado a brindar el servicio no lo hace satisfactoriamente, está sujeto a las disposiciones generales que regulan el cumplimiento de las obligaciones de hacer. Cód. Civil P.R., Arts. 1051 y ss. 31 L.P.R.A. § 3015 y ss. La obligación de saneamiento que surge de un contrato de garantía del servicio prestado está sujeta al contenido del acuerdo. Cód. Civil P.R.,

Arts. 1208, 1240, 31 L.P.R.A. §§ 3372 y 3478. También serán supletorias las disposiciones del Código Civil en ausencia de pacto.

De otra parte, por la naturaleza del contrato de arrendamiento de servicios, la reparación de un automóvil, como bien mueble por excelencia, implica que la unidad estará en depósito, bajo custodia del encargado del taller. Con la entrega de la cosa, se activa la obligación del depositario de guardar y restituir el objeto depositado, con todos sus productos y accesorios, cuando así lo solicite el depositante. Igualmente responderá de los daños que reciba la cosa mientras estuvo bajo su custodia. Cód. Civil de P.R. Arts. 1658, 1661, 1666, 1670, 31 L.P.R.A. §§ 4621, 4643, 4661, 4665.

III.

En el presente caso, CAM impugna las determinaciones de hechos número 14, 25, 29, 30, 32 y 34. Aun cuando el recurrente es quien tiene el peso de la prueba, este no sometió un alegato suplementario, para señalar con especificidad en el expediente administrativo qué parte de este menoscaba los hechos probados por el ente recurrido.

En las determinaciones impugnadas se expresó que el señor Soto le indicó a la señora López que el problema que tenía el vehículo era un cable que, según él, no estaba haciendo contacto, y le informó que el acondicionador de aire se dañó porque tenía moho. Luego la querellante vio la luz de los *air bags* encendida, por lo que reclamó a la gerencia, ya que no llegó así al taller. El DACO aceptó como cierto el hecho de que la señora López había llevado con anterioridad su vehículo a CAM. Estos hechos se acogen como producto de las declaraciones de la recurrida ante el foro administrativo, a las que se le confirió credibilidad. (Transcripción de la Prueba Oral, págs. 10-11, 14).

Afirma la resolución recurrida que el señor Soto declaró que, si la recurrida había llevado su vehículo, fue otro técnico quien lo trabajó, pues él no tenía conocimiento personal. Como perito de la recurrente, indicó que el fallo del motor era el cilindro número 4. Añadió que el código P0300

significaba múltiples fallos de chispa en diferentes cilindros; y que dichos fallos eran intermitentes. Concurriendo con la opinión del técnico de la Mazda consultado, el perito explicó que, al vibrar el motor, los conectores de inyectores hacían un falso contacto, lo que ocasionaba el fallo descrito por la querellante. Estas determinaciones se desprenden del propio testimonio del perito de la parte querellada, que el DACO creyó. (Transcripción de la Prueba Oral, págs. 40-45).

No obstante, la agencia administrativa no acogió el testimonio del señor Soto, en cuanto al estado óptimo del vehículo cuando le fue entregado a la señora López. Esto, debido a lo testificado por la recurrida acerca del diagnóstico que le hicieron en Pep Boys de las fallas de su auto: "P0304 Cylinder Misfire". (Apéndice, págs. 33-34; véase, Transcripción de la Prueba Oral, pág. 13).

Finalmente, el DACO sí concedió amplia credibilidad al testimonio del señor Solá, el inspector técnico que inspeccionó el vehículo. Este indicó que el ruido del vehículo se originaba en la cadena de distribución. En su opinión, la pieza no requiere sustitución hasta las 100,000 millas, contrario a lo expresado por el señor Soto de CAM, quien afirmó que la cadena de distribución o cadena de tiempo debía cambiarse a las 75,000 millas. A juicio del inspector, si el trabajo en el motor incluyó sacar la tapa de bloque, como en efecto ocurrió,¹⁸ entonces "lo correcto sería haber cambiado la cadena y sus guías al momento de la reparación, ya que [se abrió] esa parte del motor. [...] Pero si se hubiera hecho un trabajo de tapa de bloque, se supone que se reemplazara la cadena de distribución, si tenía desgaste". (Transcripción de la Prueba Oral, págs. 65-66, 68). El perito declaró también que un tirón pudo causar que el cinturón del lado del pasajero no funcionara; y rechazó la teoría sobre que el contacto con objetos debajo del asiento provocó el daño. (Transcripción de la Prueba Oral, págs. 67, 70-71).

¹⁸ En la vista administrativa, el señor Soto declaró que procedió a instalar la tapa de bloque, porque se le reemplazó la junta y no cambió la cadena de distribución. Transcripción de la Prueba Oral, pág. 39, renglones 12-13.

Un examen de las determinaciones de hechos cuestionadas por CAM nos lleva a concluir que el DACO tuvo ante sí evidencia testimonial y documental sustancial para entender dichos hechos como probados. Por tanto, CAM incumplió con lo acordado de reparar satisfactoriamente el vehículo de la señora López. Particularmente falló en lo concerniente a la cadena de distribución, la cual debió sustituirse desde el 2015, no necesariamente por el millaje recorrido, sino porque se abrió la tapa del bloque, conforme se concluyó en el testimonio y el informe pericial del técnico automotriz del DACO.

En fin, CAM no solo pactó el devolver el vehículo reparado, por cuya labor se le pagó poco más de mil dólares en 2015, sino que estaba obligado a entregarlo sin nuevas fallas. Consiguientemente, CAM debe responder por los daños causados al motor, el cinturón de seguridad y el acondicionador de aire, cuyo estado defectuoso previo no logró establecer con prueba admisible.

En ausencia de arbitrariedad y error manifiesto, resolvemos que el DACO no incidió al conceder el remedio dinerario, por la cantidad exacta que el perito inspector estimó en su informe, el cual el recurrente no impugnó: \$2,150.00. Procede confirmar en todas sus partes la determinación administrativa.

IV.

Por los fundamentos expresados, se confirma la resolución recurrida. Se ordena a Caguas Auto Mall, Inc. a pagar a la señora Lilibeth López Fuentes la cantidad de \$2,150.00 en los términos establecidos por el Departamento de Asuntos del Consumidor en la resolución de 15 de febrero de 2017.

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