

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

<p>CARMEN QUIÑONES LUGO</p> <p>Recurrente</p> <p>v.</p> <p>LAS PIEDRAS MUFFLER &amp; CAR CARE; DEPARTAMENTO DE ASUNTOS DEL CONSUMIDOR (DACO)</p> <p>Recurrida</p>	<p>KLRA201700462</p>	<p><i>Revisión Administrativa</i> procedente del Departamento de Asuntos del Consumidor</p> <p>Caso Núm.: CA0007315</p> <p>Sobre: Talleres de Mecánica de Automóviles</p>
---	----------------------	---

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 18 de diciembre de 2017.

Comparece ante nos Carmen Quiñones Lugo (parte recurrente) quien nos solicita la revisión de una resolución emitida el 4 de mayo de 2017, notificada al día siguiente, por el Departamento de Asuntos del Consumidor (DACO). Mediante dicho dictamen, el DACO declaró no haber lugar a la querrela presentada por Quiñones en contra de Empresas Soto Rivera h/n/c Las Piedras Muffler and Car Care.

Por los fundamentos que exponemos a continuación, se confirma la determinación recurrida.

**I.**

El 10 de agosto de 2016 la señora Quiñones contrató los servicios de Las Piedras Muffler and Car Care para la reparación de su vehículo de motor. Esto pues, según manifestó la recurrente, el auto tenía un ruido en el mofle. Luego de que el recurrido evaluara el vehículo, le dio varias opciones a la señora Quiñones para reparar el mismo y finalmente se comprometió a eliminar catalíticos e instalar un resonador por la cantidad

de \$128.23. Unos días después, el taller le entregó el auto a la señora Quiñones reparado, según acordado. Sin embargo, la recurrente notó un ruido al mover el guía por lo que le requirió al querellado que lo revisara y procediera a corregirlo. En razón de, el recurrido ordenó reemplazar la correa serpentina y el "punto de abajo".

El automóvil continuó presentando fallos por lo cual el 19 de agosto de 2016, la recurrente lo llevó al taller querellado para que lo verificara nuevamente. En esta ocasión, le comunicaron a la señora Quiñones que los desperfectos se debían a problemas con el tensor. Esta autorizó al recurrido reemplazar las piezas dañadas. A su vez, le manifestaron que los frenos estaban igualmente dañados a lo que esta respondió que tenía unos frenos en el baúl del auto que podían ser utilizados para reemplazar los desgastados.

Al día siguiente, la recurrida realizó trabajos en los discos e instaló los "pads". Reemplazó, además, el tensor de correa, las botellas delanteras (amortiguadores), bases y puntos de transmisión, botellas, bases y puntos del motor y le instaló una bombilla. Por las piezas y trabajos aludidos, Quiñones pagó \$727.27.

A pesar de los trabajos realizados, el auto continuó presentando desperfectos mecánicos. En consecuencia, la recurrente volvió a llevar el vehículo al taller recurrido. Una vez allí, le removieron la bomba de agua al carro. La señora Quiñones no estuvo de acuerdo con la remoción de la bomba de agua ni con el trato recibido en el local. Luego de varios incidentes entre las partes, la recurrente se dirigió al cuartel de la policía a solicitar asistencia pues alegó que la obligaron a abandonar el taller. Una vez en el cuartel, oficiales de la policía le recomendaron a la querellante que trasladara el asunto al Departamento de Asuntos del Consumidor (DACO).

En armonía con lo anterior, el 6 de septiembre de 2016 la señora Quiñones presentó una querrela ante el DACO a través de la cual solicitó

la devolución de \$957.75. Así las cosas, se presentó el Informe de Inspección generado por el perito del DACO.

La agencia celebró una vista administrativa a la que comparecieron ambas partes y presentaron prueba a su favor. El foro *a quo*, emitió su determinación final ese mismo día y desestimó la querrela presentada, al entender que la parte querellada cumplió con el contrato habido entre las partes.

Insatisfecha, la señora Quiñones acudió ante nos mediante el escrito de revisión judicial que hoy nos ocupa. Esta no hizo señalamiento de error por parte del foro impugnado, más bien manifestó que no se le concedió la oportunidad de expresarse plenamente durante la audiencia administrativa.

Oportunamente, Las Piedras Muffler and Car Care presentó su postura.

Con el beneficio de ambas comparecencias, procedemos a resolver.

## **II.**

-A-

En nuestro ordenamiento jurídico es norma reiterada que los tribunales apelativos debemos conceder gran deferencia a las determinaciones de las agencias administrativas, esto por razón de la experiencia y el conocimiento especializado que éstas poseen sobre los asuntos que se les han delegado. Asoc. Fcias. v. Caribe Specialty et al. II, 179 D.P.R. 923, 940 (2010). Por esa razón, las determinaciones de las agencias poseen una presunción de legalidad y corrección que los tribunales debemos respetar mientras la parte que las impugna no presente la evidencia suficiente para derrotarlas. Batista, Nobbe v. Jta. Directores, 185 D.P.R. 206 (2012). Esto significa que quien impugne la decisión administrativa tiene que presentar evidencia suficiente para derrotar esa presunción y no puede descansar en meras alegaciones. Pacheco v. Estancias, 160 D.P.R. 409, 431 (2003).

La Sección 4.5 de la Ley de Procedimiento Administrativo Uniforme del Estado Libre Asociado de Puerto Rico (L.P.A.U.), Ley Núm. 170 de 12 de agosto de 1988, 3 L.P.R.A. § 2175, delimita la facultad que tienen los tribunales para revisar las decisiones administrativas. Calderón Otero v. C.F.S.E., 181 D.P.R. 386, 396 (2011). En particular, esa disposición establece lo siguiente:

El Tribunal podrá conceder el remedio apropiado si determina que el recurrente tiene derecho a un remedio. Las determinaciones de hechos de las decisiones de las agencias serán sostenidas por el tribunal, si se basan en evidencia sustancial que obra en el expediente administrativo.

Mediante la revisión judicial de las decisiones administrativas, los tribunales debemos limitarnos a considerar los siguientes tres aspectos: (1) si el remedio concedido por la agencia fue apropiado; (2) si las determinaciones de hecho que realizó la agencia están sostenidas por evidencia sustancial que obra en el expediente administrativo visto en su totalidad; y (3) si las conclusiones de derecho del ente administrativo fueron correctas, ello mediante una revisión completa y absoluta. Pagán Santiago et al. v. ASR, 185 D.P.R. 341 (2012).

Conforme a la L.P.A.U., las determinaciones de hecho de una agencia se sostendrán si estas se fundamentan en evidencia sustancial que conste en el expediente administrativo considerado en su totalidad. Torres Santiago v. Depto. Justicia, 181 D.P.R. 969, 1003 (2011). Para tales fines, la evidencia sustancial es aquella prueba relevante que una mente racional podría considerar como adecuada para sostener una conclusión. JP, Plaza Santa Isabel v. Cordero Badillo, 177 D.P.R. 177, 187 (2009). En varias ocasiones el Tribunal Supremo de Puerto Rico ha indicado que el propósito de la regla de evidencia sustancial, aplicable a las determinaciones de hecho, es "evitar la sustitución del criterio del organismo administrativo en materia especializada por el criterio del

tribunal revisor". P.R.T.C. v. J. Reg. Tel. de P.R., 151 D.P.R. 269, 282 (2000).

Asimismo, el Tribunal Supremo de Puerto Rico ha señalado que el principio rector en la revisión judicial de las determinaciones e interpretaciones de una agencia es el criterio de la razonabilidad de la actuación de la agencia recurrida. Mun. San Juan v. Plaza Las Américas, 169 D.P.R. 310, 323 (2006). La deferencia que se reconoce a las decisiones de las agencias administrativas cederá *cuando no se fundamente en evidencia sustancial*, cuando la agencia se equivoque en la aplicación de una ley o cuando la actuación sea arbitraria, irrazonable o ilegal. OCS v. Universal, 187 D.P.R. 164, 179 (2012).

Por su parte, las conclusiones de derecho serán revisables en todos sus aspectos por el tribunal. En cuanto a ello, la Sección 4.5 de la L.P.A.U., supra, dispone que estas "serán revisables en todos sus aspectos por el tribunal", ello sin ataduras a norma o criterio alguno. No obstante, esto no significa que "el tribunal pueda descartar ligeramente las conclusiones e interpretaciones de la agencia gubernamental, sustituyendo el criterio de ésta por el propio". Calderón Otero v. C.F.S.E., supra, pág. 397. Las conclusiones de derecho del ente administrativo deben ser conforme al mandato de la ley y si así ocurre entonces deben ser sostenidas por el foro revisor. Misión Ind. P.R. v. J.P., 146 D.P.R. 64, 133 (1998).

-B-

El DACO fue creado con el propósito de vindicar, proteger e implementar los derechos que le asisten a todos los consumidores. Para lograr este objetivo la Asamblea Legislativa aprobó la Ley Orgánica del Departamento de Asuntos del Consumidor. A través de la misma, le delegó 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), el cual dispone todo lo relacionado a los procesos adjudicativos llevados a cabo en la agencia. En lo pertinente, su Regla 20.6 establece que:

La parte que interese presentar un perito en la vista administrativa deberá notificar a la otra parte y al Departamento con no menos de treinta (30) días con antelación a la vista administrativa y además someter copia del informe pericial. El Departamento dará oportunidad razonable a la parte a quien se le notifica sobre la presentación de un perito o a quien se somete un informe pericial para que contrate un perito si así lo desea y someta un informe pericial exponiendo su posición. En los casos en que el Juez Administrativo, Secretario o Panel de Jueces entienda necesario que pueda acortar el tiempo concedido a la parte a quien se le notifica o se le somete un informe pericial para que se someta un informe pericial exponiendo su posición, así podrá hacerlo, siempre observando que se cumpla con el debido proceso, que cumpla con la economía procesal y la rapidez que caracterizan los procesos administrativos.

-C-

Los contratos son una de las fuentes de las obligaciones. Artículo 1042 del Código Civil, 31 L.P.R.A. sec. 2992. Un contrato existe desde que una o varias personas consienten en obligarse respecto a unas con otras, a dar alguna cosa o prestar algún servicio. Artículo 1206 del Código Civil, 31 L.P.R.A. sec. 3371. En nuestro sistema jurídico existe el principio de libertad de contratación, en el cual los contratantes pueden pactar las cláusulas y condiciones que tengan por convenientes, siempre que no sean contrarios a las leyes, a la moral, ni al orden público. Artículo 1207 del Código Civil, 31 L.P.R.A. sec. 3372; CNA Casualty de P.R. v. Torres Díaz, 141 D.P.R. 27, 38-39 (1996); Municipio de Ponce v. Roselló, 138 D.P.R. 431 (1995); Arthur Young & Co. v. Vega III, 136 D.P.R. 157, 169-170 (1994); In re Pagán, 117 D.P.R. 180 (1986). Las obligaciones que nacen de los contratos tienen fuerza de ley entre las partes contratantes y deben cumplirse a tenor con lo acordado. Artículo 1044 del Código Civil de Puerto Rico, 31 L.P.R.A. sec. 2994.

Es norma reiterada que, a partir del perfeccionamiento de un contrato, las partes quedan obligadas al cumplimiento de lo expresamente pactado y a las consecuencias que se deriven de este, siempre que sean conforme a la buena fe, al uso y a la ley. Art. 1210 del Código Civil, 31 L.P.R.A. sec. 3375; Álvarez v. Rivera, 165 D.P.R. 1, 18 (2005). Cuando un contrato es legal, válido y carente de vicios del consentimiento, constituye la ley entre las partes y debe cumplirse a cabalidad. Art. 1044 del Código Civil, 31 L.P.R.A. sec. 2994; Constructora Bauzá, Inc. v. García López, 129 D.P.R. 579, 593 (1991). Es por ello que el Artículo 1054 del Código Civil, 31 L.P.R.A. sec. 3018, dispone que todo incumplimiento contractual dará lugar a un resarcimiento.

### III.

A través del recurso ante nuestra consideración, manifiesta la recurrente su descontento con los trabajos realizados por Las Piedras Muffler and Car Care. Aduce, además, que fue expulsada del taller y que lo anterior le causó daños emocionales. Por último, denuncia a la agencia de actuar con parcialidad.

El DACO, luego de evaluar los argumentos de las partes, así como el informe presentado por el técnico, Luis Solá Girolt, determinó que la evidencia que obra en el expediente demuestra de manera "clara y patente" que la parte querellada cumplió con el contrato de servicios suscrito. Estatuyó que, según surge del informe de inspección, "[e]l quitar los catalíticos hace que la unidad no pase inspección del sistema de emisiones". Añadió al citar el aludido informe, que "[c]on relación al ruido apreciado este aparenta ser ocasionado por el tensor de la correa serpentina por lo que se recomienda reemplazar el mismo". Finalmente, concluyó que no surge que el querellado haya instalado mal alguna pieza y que la recurrente aceptó todas las reparaciones realizadas a la unidad.

Es la opinión del recurrido, que el recurso de revisión judicial no contiene alegaciones que intenten impugnar las determinaciones de hecho y conclusiones de derecho emitidas por el DACO.

Somos de la opinión que no erró el foro administrativo al concluir, como cuestión de derecho, que procedía la desestimación de la querella. Veamos.

Sabido es, que las determinaciones de hechos de una agencia administrativa deben sostenerse por los Tribunales si están respaldadas por evidencia suficiente que surja del expediente administrativo considerado en su totalidad. Desembler Co. V. Municipio de Carolina, 185 D.P.R. 800, 821 (2012).

En el presente recurso, comparecieron ambas partes a la vista administrativa y presentaron prueba testimonial y documental. Según se desprende del expediente, la señora Quiñones tuvo la oportunidad de ser oída y sus argumentos fueron considerados por la agencia al momento de lograr una determinación.

En su resolución, el DACO formuló sus determinaciones de hechos y consideró lo argüido por la recurrente. A esos efectos, incluyó:

16. La querellante declaró en la vista que autorizó a reemplazar las piezas que la parte querellad[a] instaló en su vehículo, que escogió la alternativa de remover los catalíticos e instalar un resonador, que el costo de reemplazar los catalíticos era sustancialmente más caros y que el Informe de Inspección del DACO no dice que hay piezas mal instaladas. La parte querellante añadió a su testimonio que la parte querellada le ofreció cambiar el tensor libre de costo y ella no aceptó.<sup>1</sup>

Por otra parte, sostiene la recurrente que el informe de investigación estuvo parcializado, no obstante, no nos presentó copia del mismo de manera tal que pudiésemos evaluar más a fondo su objeción. Tampoco nos facilitó la transcripción de la prueba oral para así valorar sus quejas con relación a la parcialidad que le atribuye a la agencia.

---

<sup>1</sup> Apéndice del recurso, Anejo 2, a la pág. 3.



Más bien, vemos que las partes acordaron que el recurrido eliminaría los catalíticos e instalaría un tensor, cosa que sucedió en este caso. Luego, por continuar presentando desperfectos el vehículo el recurrido realizó una serie de labores en el automóvil con la anuencia de su dueña, quien no pudo probar que las piezas reparadas hayan estado mal instaladas o que estos trabajos no hayan sido necesarios.

Tras analizar las determinaciones de hechos y las conclusiones de derecho de la resolución recurrida, así como la prueba documental que obra en los autos, resolvemos que la agencia actuó de manera correcta. Como hemos mencionado, las determinaciones de hecho de una agencia se sostendrán si estas se fundamentan en evidencia sustancial que conste en el expediente administrativo considerado en su totalidad. Como hemos dicho, del expediente ante nuestra consideración no surge evidencia sustancial que logre rebatir la presunción de corrección que cobija los dictámenes de esta índole y la prueba levantada sustenta las determinaciones de hecho logradas por el ente administrativo.

Ante estas circunstancias y por no haber encontrado que el foro administrativo haya actuado arbitraria, caprichosa, ilegalmente o que haya abusado de su discreción, procede que confirmemos el dictamen impugnado.

#### **IV.**

Por los fundamentos antes expuestos, confirmamos la resolución recurrida.

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