

Estado Libre Asociado de Puerto Rico
TRIBUNAL DE APELACIONES
REGIÓN JUDICIAL DE SAN JUAN Y CAGUAS
PANEL III

SOL ANTONIA TOLEDO

Recurrente

v.

CARLOS TORRES
SALGADO

Recurrido

KLRA201700551

REVISIÓN

procedente del
Departamento de
Asuntos del
Consumidor

Querella Núm.
BAY-2016-0000043

Sobre:
Talleres de
Mecánicas de
Automóviles

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

Hernández Sánchez, Juez ponente

SENTENCIA

En San Juan, Puerto Rico, a 31 de enero de 2018.

Comparece ante nuestra consideración, Sol Antonia Toledo y nos solicita que revoquemos la determinación emitida por el Departamento de Asuntos del Consumidor (en adelante, DACo) el 24 de mayo de 2017. Mediante esta, el foro administrativo declaró no ha lugar la *querella* presentada y decretó el cierre y archivo de la misma.

Por los fundamentos que expondremos a continuación, se *confirma* la determinación administrativa.

I

Los hechos relevantes a esta controversia comenzaron el 28 de noviembre de 2016, cuando Sol Antonia Toledo (en adelante, la querellante) presentó una *querella* ante DACo, contra Carlos Torres Salgado.¹ Su *querella* se refiere a que, para el 9 de octubre de 2016, visitó la Unidad de Vehículos Hurtados de la Policía en Dorado, para reclamar su vehículo que había sido hurtado y recuperado por la

¹ Véase la *querella* en las págs. 1-2 del expediente administrativo.

policía. Una vez la querellante recuperó el vehículo y se dirigía a su hogar, se tuvo que detener porque el vehículo presentó desperfectos mecánicos. Por esta razón, detuvo la marcha y, mientras estaba detenida Carlos Torres Salgado (en adelante, el querellado), se le acercó para brindarle ayuda. Este último remolcó el vehículo con una soga hasta su hogar para revisarlo.²

Según surge de las determinaciones de hecho de DACo y la evidencia presentada por la querellante, el 9 de octubre de 2016, le entregó \$20.00 al querellado y el 14 de octubre de 2016, le entregó \$140.00 en concepto de mano de obra. Además, el 21 de octubre de 2016, le entregó \$40.00 para realizar un cambio de piezas al vehículo.³ Inconforme con el manejo de esta situación, el 28 de noviembre de 2016, la querellante acudió ante DACo y comenzó este procedimiento. A tono con ello, el 2 de febrero de 2017, se celebró una inspección ocular del vehículo, en la residencia del querellado donde se encontraba el auto. El 21 de marzo de 2017, DACo notificó a las partes el *Informe de Inspección General*, realizada por el técnico de investigación, Emanuel Molina Figueroa.⁴ De este surge que el calentamiento del auto se debió a la falta de mantenimiento periódico y adecuado. Luego de detallar el estado del vehículo y las piezas dañadas o deterioradas, el investigador concluyó:

Debido a estos elementos, concluimos que la falta de mantenimiento (reemplazo) a las mangas del sistema de refrigeración del motor fue el causante de que la manga explotara y a su vez rompiera el *water outlet* permitiendo la fuga de refrigerante de motor *coolant* ocasionando el sobrecalentamiento y daño interno al motor.⁵

Asimismo, el investigador detalló que el querellado reemplazó la referida manga adecuadamente, y fue entonces que notó el resto

² Véase la *determinación de hechos número 7* en la pág. 37 del expediente administrativo.

³ Véase la *determinación de hechos número 8* en la pág. 37 del expediente administrativo.

⁴ Véase el *Informe de Inspección* en las págs. 20-23 del expediente administrativo.

⁵ Véase el *Informe de Inspección* en la pág. 21 del expediente administrativo.

de los daños del motor. Así las cosas, el foro administrativo citó una *vista administrativa* para el 17 de mayo de 2017. Celebrada la vista, el 24 de mayo de 2017, DACo emitió la *Resolución* que aquí se impugna y desestimó la querrela.⁶ A pesar de que originalmente la querellante objetó el informe del investigador, durante la vista, esta expresó no tener ninguna objeción al informe del investigador. Por todo ello, DACo concluyó que el querrellado realizó la labor por la que se le pagó y lo que no se ha reparado en el vehículo ha sido porque la querellante no ha pagado las piezas o el servicio. Por tanto, concluyó que la querellante no tenía razón en su reclamo y actuó de mala fe en el adelanto de su causa de acción.

La querellante presentó una moción de *reconsideración*, que fue declarada no ha lugar, mediante la *Resolución en Reconsideración* emitida el 19 de junio de 2017. En esta, DACo ordenó al querellante a devolver el vehículo en controversia a la querellante, inmediatamente.⁷ Inconforme con esta determinación, la querellante presentó este recurso de revisión judicial y alegó, entre otros asuntos, que el querrellado fue quien ocasionó daños al vehículo, que no se le ha devuelto el mismo y que no tiene certeza de que este no ha seguido corriendo el auto, provocando más daños.

Para atender adecuadamente los planteamientos de la querellante, el 16 de enero de 2016, solicitamos copia certificada del expediente administrativo a DACo. Con el beneficio de la comparecencia de la querellante y el expediente administrativo, pasamos a resolver.

II

-A-

⁶ Véase la *Resolución* en las págs. 36-43 del expediente administrativo.

⁷ Véase la *Resolución en Reconsideración* en las págs. 46-48 del expediente administrativo.

Las decisiones de los foros administrativos están revestidas de una presunción de regularidad y corrección. Las conclusiones de estas agencias merecen gran deferencia por parte de los tribunales, por lo que debemos ser cuidadosos al intervenir con las determinaciones administrativas. *González Segarra et al v. CFSE*, 188 DPR 252 (2013), citando a *Empresas Loyola v. Com. Ciudadanos*, 186 DPR 1033 (2012); *Acarón et al v. D.R.N.A.*, 186 DPR 564 (2012). Véase, además, la Sec. 4.5 de la Ley de Procedimiento Administrativo Uniforme del Gobierno de Puerto Rico (en adelante “LPAU”), Ley Núm. 38-2017. Esta deferencia tiene su fundamento en la experiencia y pericia de las agencias respecto a los asuntos que se les han delegado. *González Segarra et al v. CFSE*, supra; *Batista, Nobbe v. Jta. Directores*, 185 DPR 206, 215 (2012); *Hernández, Álvarez v. Centro Unido*, 168 DPR 592, 614 (2006); *Otero v. Toyota*, 163 DPR 716 (2005). Al momento de revisar una decisión administrativa, el criterio rector para los tribunales será la razonabilidad en la actuación de la agencia. *Díaz v. Fideicomiso Soc. y Autogestión*, 188 DPR 32 (2013); *Rebollo v. Yiyi Motors*, 161 DPR 69, 76 (2004). Corresponde a los tribunales analizar las determinaciones de hechos de los organismos administrativos amparados en esa deferencia y razonabilidad. *González Segarra et al v. CFSE*, supra.

Ahora bien, esta norma de deferencia de ningún modo puede afectar el alcance de la facultad de revisión de los tribunales. *Padín Medina v. Adm. Sist. Retiro*, 171 DPR 950 (2007). En lo pertinente, la LPAU dispone que:

El Tribunal podrá conceder el remedio apropiado si determina que el peticionario tiene derecho a un remedio. Las determinaciones de hecho de las decisiones de las agencias serán sostenidas por el Tribunal, si se basan en evidencia sustancial que obra en el expediente administrativo. Las conclusiones de derecho serán revisables en todos sus aspectos. LPAU, supra.

Cónsono con lo anterior, nuestro más Alto Foro ha expresado que los tribunales no debemos intervenir o alterar las determinaciones de hechos de un organismo administrativo si surge del expediente administrativo considerado en su totalidad que existe evidencia sustancial que sostiene dichas determinaciones. *González Segarra et al v. CFSE*, supra; *Batista, Nobbe v. Jta. Directores*, supra. Se ha definido en diversas ocasiones *evidencia sustancial* como aquella evidencia relevante que una mente razonable podría aceptar como adecuada para sostener una conclusión. *Íd.*

Conforme a lo antes expresado, una parte afectada que quiera controvertir las determinaciones de hechos de un organismo administrativo deberá demostrar la existencia de otra prueba que sostenga que la actuación de la agencia no está basada en evidencia sustancial o que reduzca el valor de la evidencia impugnada. *González Segarra et al v. CFSE*, supra; *Otero v. Toyota*, supra, pág. 728. De no lograrlo, el tribunal respetará las determinaciones de hechos y no sustituirá el criterio de la agencia por el suyo. *González Segarra et al v. CFSE*, supra.

En lo que concierne a las conclusiones de derecho, el tribunal las puede revisar en todos sus aspectos, sin sujeción a norma o criterio alguno. *Id.*; *Batista, Nobbe v. Jta. Directores*, supra; *Pereira Suárez v. Jta. Dir. Cond.*, 182 DPR 485, 513 (2011). De ordinario, al revisar las decisiones de las agencias, los tribunales brindan mucha deferencia y respeto a las interpretaciones del estatuto que sean efectuadas por el organismo facultado por ley para velar por su administración y cumplimiento. *González Segarra et al v. CFSE*, supra; *Assoc. Ins. Agencias, Inc. v. Com. Seg. P.R.*, 144 DPR 425, 436 (1997). De esa forma, si la interpretación de la ley realizada por la agencia es razonable, aunque no sea la única razonable, los tribunales debemos darle deferencia. *González Segarra et al v. CFSE*, supra; *Hernández, Álvarez v. Centro Unido*, supra, pág. 616.

La revisión judicial de decisiones administrativas se debe limitar a determinar si la agencia actuó arbitraria o ilegalmente, o en forma tan irrazonable que su actuación constituye un abuso de discreción. *Rebollo v. Yiyi Motors*, supra, pág. 78; *Fuertes y otros v. A.R.Pe.*, 134 DPR 947, 953 (1993).

En síntesis, la deferencia cederá únicamente: (1) cuando la determinación 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. *González Segarra et al v. CFSE*, supra; *Otero v. Toyota*, supra, pág. 729.

B

La Ley Núm. 5 del 23 de abril de 1973, *Ley Orgánica del Departamento de Asuntos del Consumidor*, 3 LPRA sec. 341 *et seq.*, creó la agencia conocida como DACo, cuyo propósito principal es implementar y hacer valer los derechos de los consumidores en nuestra jurisdicción. *Ayala Hernández v. Consejo de Titulares*, 190 DPR 547 (2014). El DACo es una agencia especializada que cuenta con personal profesional y técnico para lograr sus objetivos de vindicar los derechos del consumidor. *Martínez v. Rosado*, 165 DPR 582, 591 (2005).

A los efectos de hacer cumplir sus propósitos, a dicha agencia se le impuso el deber de implementar una estructura de adjudicación administrativa, mediante la que se atenderían las querellas de los consumidores y se concederían los remedios pertinentes conforme a derecho. 3 LPRA sec. 341e(d)e(i); *Suárez Figueroa v. Sabanera Real, Inc.*, 173 DPR 694, 704-705 (2008); *Martínez v. Rosado*, supra, pág. 591.

Así, el espíritu que promovió la creación del DACo y la aprobación de su ley orgánica fue facilitar al consumidor la vindicación de sus intereses con un vehículo procesal ágil y eficiente, más costo-efectivo y que equiparara el poder de los consumidores

con el de los proveedores de bienes y servicios. De modo que la vindicación de los derechos del consumidor se logra mediante la simplificación de los procedimientos adjudicativos disponibles en la agencia y un sistema administrativo dotado de una flexibilidad mayor que la del trámite judicial ordinario. *Martínez v. Rosado*, supra, y la jurisprudencia allí citada.

Asimismo, la Ley Núm. 5, supra, prohíbe todo acto, práctica, anuncio o publicidad que constituya o tienda a constituir fraude, engaño, o falsa representación. Es en el ejercicio de las facultades que le fueron conferidas, que el DACo aprobó el Reglamento Contra Prácticas y Anuncios Engañosos, Reglamento 7932 del 15 de octubre de 2010.

III

En síntesis, la querellante señala que el foro administrativo erró al concluir que procedía la desestimación de la querella y archivo del caso.

Tras examinar los argumentos de la querellante y el expediente administrativo en su totalidad concluimos que no hay nada que demuestre que la agencia actuó más allá de la autoridad que se le ha concedido por ley o realizó determinaciones con evidencia que no obra en el expediente. Por el contrario, vemos que, al desestimar la querella, el DACo prestó particular atención a las circunstancias del caso, se realizó una inspección ocular, se presentó un informe detallado del estado del vehículo y se celebró una vista en la que la querellante tuvo ocasión de presentar y refutar la prueba. Al así proceder, el DACo utilizó el peritaje que le caracteriza en materia de asuntos del consumidor y puso en práctica las facultades que le concedió su ley orgánica. Asimismo, el DACo plasmó en su resolución las determinaciones de hecho que le llevaron a concluir que no procedía la querella y enfatizó en que la

querellante no tiene mérito alguno en su reclamo y que, por el contrario, actuó de mala fe.⁸

Entendemos que este proceder fue el correcto, tomando en consideración que la prueba documental que obra en el expediente demostró que la querellante pagó por un servicio que, en efecto, fue realizado. De la misma manera, surge del expediente que lo ocurrido al vehículo no fue producto de un engaño del querellado, sino de la falta de piezas y mantenimiento periódico del vehículo. Así concluyó el investigador que inspeccionó el vehículo y, a pesar de que originalmente la querellante objetó el informe del investigador, durante la vista administrativa celebrada en la que el investigador estuvo presente, la querellante no objetó ninguno de estos hallazgos. Además, la querellante no pudo sostener ninguna de las alegaciones de su querrela.⁹

Luego de un análisis detenido del expediente ante nuestra consideración, a la luz de las normas de revisión judicial detalladas anteriormente, concluimos que el dictamen aquí impugnado fue correcto. No hemos encontrado evidencia de que el DACo haya actuado arbitraria, ilegalmente, o en forma tan irrazonable que su actuación constituya un abuso de discreción. Conjuntamente, la querellante no demostró la existencia de otra prueba en el expediente administrativo que nos mueva a descartar el criterio de la agencia recurrida y a intervenir con la referida determinación. Consideramos que la determinación emitida por el DACo estuvo basada en la evidencia contenida en el expediente. A la luz de todo lo anterior, procede que confirmemos el dictamen recurrido.

A pesar de lo anterior, surge de la *Resolución en Reconsideración* que el DACo ordenó al querellado a devolver el

⁸ Véase la *Resolución* en la pág. 41 del expediente administrativo.

⁹ *Id.*

vehículo a la querellante y la querellante sostiene que aún no ha sido devuelto.¹⁰ En razón de ello, ordenamos al DACo a solicitar auxilio del Tribunal de Primera Instancia, para hacer cumplir la orden de devolución del vehículo, sin más dilaciones.

IV

Por los fundamentos antes expuestos, se *confirma* la Resolución impugnada y se ordena al Departamento de Asuntos del Consumidor a solicitar el auxilio del Tribunal de Primera Instancia, para hacer cumplir la orden del 19 de junio 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

¹⁰ Véase la pág. 2 de la *Resolución en Reconsideración* sometida ante este Tribunal, el 15 de septiembre de 2017.