

ESTADO LIBRE ASOCIADO DE PUERTO RICO  
TRIBUNAL DE APELACIONES  
REGIÓN JUDICIAL DE SAN JUAN  
PANEL IV

NIVIS M. GONZÁLEZ  
RODRÍGUEZ  
RECURRIDO

v.

SPRINTCOM, INC.  
D/B/A SPRINT PSC  
RECURRENTE

KLRA201700741

Revisión judicial  
procedente de la  
Junta  
Reglamentadora de  
Telecomunicaciones  
de Puerto Rico

Caso Núm.  
JRT-2015-Q-0035

Sobre:  
Facturación

Panel integrado por su presidenta, la Jueza Jiménez Velázquez, la Jueza Cintrón Cintrón y la Juez Rivera Marchand.

Rivera Marchand, Juez Ponente

**SENTENCIA**

En San Juan, Puerto Rico, a 7 de febrero de 2018.

Comparece ante nosotros SprintCom, Inc. (Sprint o parte recurrente) y solicita la revocación de una *Resolución* dictada el 1 de agosto de 2017 por la Junta Reglamentadora de Telecomunicaciones de Puerto Rico (Junta o recurrida). Mediante el referido dictamen, la Junta le concedió \$503.16 a la Sra. Nivis I. González Rodríguez (señora González Rodríguez) por los gastos incurridos luego de cancelar un contrato de servicios suscrito con Sprint. Asimismo, la Junta le impuso a Sprint una sanción de \$2,500 a favor de la señora González Rodríguez por conducta temeraria.

**I.**

El 12 de agosto de 2015, la señora González Rodríguez presentó una querrela en contra de la Sprint ante la Junta.<sup>1</sup> La querrela fue acompañada con varios documentos, entre ellos una

---

<sup>1</sup> Recurso de revisión judicial, Apéndice, pág. 1.

carta de la querellante dirigida a Sprint, recibos de pagos y recibos de *trade in*.<sup>2</sup> En la querella, la señora González Rodríguez alegó que Sprint había incumplido con el contrato de servicio inalámbrico (celular), llevó la objeción a la compañía y ésta no la contestó. El remedio solicitado por la señora González Rodríguez fue la devolución del valor de los celulares entregados a Sprint más los impuestos y cargos pagados en las transacciones, todo ello para un total de \$2,441.21.<sup>3</sup>

Sprint contestó la querella y admitió que la señora González Rodríguez visitó una de sus tiendas el 1 de julio de 2015 y se acogió a la oferta conocida como *Contract Buy Out Offer*. Según la querellada, dicha oferta requería que la señora González Rodríguez mantuviera su cuenta activa por más de quince días y en cambio Sprint acordó pagar los cargos por terminación temprana de la proveedora anterior por la portación de líneas a Sprint.<sup>4</sup> El pago de Sprint se realizaría mediante un crédito cuando la señora González Rodríguez entregara los equipos que tenía con la otra proveedora de servicios celular.<sup>5</sup>

Sprint admitió, además, que le otorgó un crédito de \$665 a la querellante al momento de ésta acogerse a la oferta por los teléfonos entregados.<sup>6</sup> La compañía aceptó que la señora González Rodríguez utilizó \$301.71 del referido crédito en la compra de accesorios.<sup>7</sup> Sin embargo, alegó en la afirmativa haberle explicado a la querellante que el crédito mencionado fue un error, pues el crédito era para otra oferta conocida como *Buy Back Program*. Las personas que se acogían al *Buy Back Program* no eran elegibles para aceptar la oferta conocida como *Contract Buy Out Offer*.<sup>8</sup> La querellada negó haber

---

<sup>2</sup> Íd., págs. 4-32.

<sup>3</sup> Íd., págs. 2 y 6.

<sup>4</sup> Íd., págs. 34-35.

<sup>5</sup> Íd., pág. 35.

<sup>6</sup> Íd., pág. 35.

<sup>7</sup> Íd.

<sup>8</sup> Íd., pág. 36.

realizado una oferta distinta a la del contrato y alegó que intentó llegar a un acuerdo con la señora González Rodríguez.<sup>9</sup>

Sprint expresó que la querellante decidió cancelar la cuenta y, en consecuencia, se le cobró \$175 del crédito disponible y el restante se le iba a enviar por correo.<sup>10</sup> Aceptó haber consentido a la cancelación de la cuenta y a mantener el crédito de \$665 a cambio de que la querellante devolviera los teléfonos de Sprint y pagara el *restocking fee*.<sup>11</sup> Entre las defensas afirmativas, Sprint adujo que los términos y condiciones del contrato de servicios lo eximía de responsabilidad por reclamaciones de daños relacionados con “la prestación o interrupción de servicios, incluyendo, pero sin limitarse a, pérdida de ganancia o negocio o el costo de remplazo de productos y servicios”.<sup>12</sup> Asimismo, alegó que las partes llegaron a un acuerdo de transacción, porque la querellante aceptó el crédito y canceló la cuenta con Sprint.<sup>13</sup>

Tras la celebración de una *Conferencia transaccional*, la señora González Rodríguez solicitó autorización para enmendar la querrela.<sup>14</sup> Sprint se opuso a la solicitud de la querellante por entender que la Junta tenía jurisdicción para atender solamente los planteamientos sometidos al procedimiento de resolución de disputas de la compañía.<sup>15</sup> Posteriormente, Sprint invocó los *Términos y condiciones generales* del contrato de servicios en controversia para solicitar la desestimación de la querrela. Argumentó que la señora González Rodríguez renunció a las reclamaciones de daños.<sup>16</sup>

---

<sup>9</sup> Íd., pág. 37.

<sup>10</sup> Íd., pág. 38.

<sup>11</sup> Íd.

<sup>12</sup> Íd., pág. 40.

<sup>13</sup> Íd.

<sup>14</sup> Íd. págs. 41-43.

<sup>15</sup> Íd., pág. 45.

<sup>16</sup> Íd., págs. 47-55.

Así las cosas, la Junta designó al Lcdo. Héctor Urgell Cuebas como oficial examinador del caso.<sup>17</sup> Ya designado el oficial examinador, la señora González Rodríguez expuso que el Reglamento de Práctica y Procedimiento General de la Junta, Reglamento Núm. 7848 del Departamento de Estado de 28 de abril de 2010, permitía la autorización para enmendar la querrela.<sup>18</sup> La enmienda consistía en incluir otros gastos relacionados con la compra de nuevos teléfonos. La cantidad reclamada ascendió a \$3,538.46.<sup>19</sup> El oficial examinador permitió la enmienda, declaró no ha lugar la solicitud de desestimación de Sprint y, señaló una vista para pautar los procedimientos y discutir la posibilidad de un acuerdo transaccional.<sup>20</sup>

Sprint contestó la querrela enmendada y reiteró su posición respecto a los hechos que motivaron la reclamación.<sup>21</sup> Asimismo, la querrelada solicitó reconsideración de la denegatoria a la moción de desestimación.<sup>22</sup> El oficial examinador declaró no ha lugar la moción de reconsideración. Además, el oficial examinador aclaró que existían controversias sobre la contratación y los servicios ofrecidos por Sprint a la querellante.<sup>23</sup> Llegado el día de la vista administrativa, las partes presentaron prueba documental y testigos. En la vista administrativa declararon las siguientes personas, a saber: la señora González Rodríguez, el Sr. Marcos Irizarry (señor Irizarry) y la Sra. Jeannette Real Torres (señora Real Torres). El oficial examinador rindió un informe y, el 1 de agosto de 2017, la Junta emitió la *Resolución y orden* del caso. En dicho dictamen, la Junta formuló las siguientes determinaciones de hechos:

---

<sup>17</sup> Íd., pág. 75-77.

<sup>18</sup> Íd., pág. 78.

<sup>19</sup> Íd., pág. 80.

<sup>20</sup> Íd., pág. 81.

<sup>21</sup> Íd., págs. 83-87.

<sup>22</sup> Íd., pág. 88.

<sup>23</sup> Íd., pág. 97.

1. En o cerca del 1ro de julio de 2015, la querellante tenía un contrato con AT&T Mobility (“AT&T”) para seis (6) teléfonos iPhone. Los teléfonos eran utilizados por la querellante, su esposo Alberto Ruiz y sus hijos.
2. La querellante adquirió los teléfonos de AT&T bajo el plan *Next*, mediante el cual pagaba a plazos el costo de los dispositivos. Al 1ro de julio de 2015, ya se habían pagado todos los plazos de cuatro (4) de los teléfonos, y los otros dos (2), un iPhone 5 Plus 16GB y un iPhone 5 Plus 64GB, aún estaban sujetos al pago por plazos bajo el programa *Next* de AT&T.
3. Al 1ro de julio de 2015, tres (3) de los seis (6) teléfonos en la cuenta de AT&T, estaban sujetos a cargos por terminación temprana (“early termination fee” o “ETF”), pues no se les había vencido el término contratado con AT&T.

Número de Teléfono	Cargo por Cancelación
(787)364-8883	\$100
(787)603-8881	\$130
(787)603-8882	\$75
<b>TOTAL ETF</b>	<b>\$305.00</b>

4. El 1ro julio de 2015, la querellante visitó la tienda de Sprint. Allí le atendió el vendedor Magdiel, quien le orientó sobre las ofertas disponibles.
5. El vendedor Magdiel de Sprint le presentó a la querellante González las siguientes ofertas:
  - a. “Cut your bill in half”: El cliente trae a Sprint o porta (“port-in”) los números de teléfono que tiene con AT&T, y entrega los dispositivos (“smartphones”) de AT&T a Sprint. A cambio, Sprint paga el balance de lo que se adeude a AT&T por concepto de ETF y *Next*, mediante una tarjeta Americian Express pre-pagada. Si el cliente **no** entrega (sic) los dispositivos de AT&T a Sprint, Sprint cobraría \$200 por dispositivo.
  - b. “Buy-Back”: El cliente trae a Sprint o porta (“port-in”) los números de teléfono que tiene con AT&T, y entrega los dispositivos (“smartphones”) de AT&T a Sprint para los cuales **no** se deban plazos de *Next*. A cambio, Sprint le asigna un valor al dispositivo entregado, y el cliente puede usarlo como crédito para la compra de accesorios o para el pago de facturas.
6. Las ofertas de “Cut your bill in half” y “Buy-back” no podían combinarse. No obstante, el vendedor Magdiel de Sprint le indicó a la querellante que sí podía acogerse a ambas ofertas.
7. La querellante entregó cuatro (4) teléfonos a Sprint, y recibió los siguientes pagos (o créditos) por “Buy-back” (*eRecycle trade-in*).

Modelo	Crédito por Buy-Back
IPHONE 5S 16GB	\$125.00

IPHONE 5S 16GB	\$125.00
IPHONE 5C 16GB	\$65.00
IPHONE 6 16GB	\$350.00
<b>Total</b>	<b>\$665.00</b>

8. La querellante entregó un quinto teléfono a Sprint, pero como éste aún estaba bajo el programa *Next*, Sprint le dio crédito por “Buy-Back”. No obstante, al entregarlo, se le indicó que evitaba la penalidad de \$200 de la oferta “Cut your bill in half”.
9. La querellante no entregó el sexto teléfono a Sprint, pues éste estaba en posesión de su hijo. No obstante, Sprint le indicó que recibiría un sobre pre-dirigido, para que enviara el teléfono a Sprint, y evitarse así la penalidad de \$200 de “Cut your bill in half”.
10. Con el crédito por “Buy-Back” de \$665.00, la querellante adquirió accesorios por un valor total de \$363.29, incluyendo el IVU.

IPHONE6 OB DEFENDER OUTSID	\$29.99
IPHONE6 OB DEFENDER INSIDE	29.99
IPHONE6 OB DFNDR PLSTC INSD	25.49
IPHONE6 OB DFNDR PLSTC OTSI	25.49
IPHONE6+ INVISIBLESHIELD GLSA	25.49
IPHONE6 OB DFNDR SLCNE OTSI	25.49
IPHONE6 OB DFNDR PLSTC ISNSD	29.99
IPHONE6 OB DFNDR PLLSTC HOLSTE	14.99
HAMAN KARDON ONYX STUDIO (bocina)	149.99
Guaynabo County 1.0%	0.55
Puerto Rico 10.5%	5.83
<b>TOTAL ACCESORIOS</b>	<b>\$363.29</b>

Al final de la transacción, permanecía un crédito a favor de la querellante de \$301.71 ( $\$665 - \$363.29 = \$301.71$ ).

11. La querellante adquirió los siguientes teléfonos de Sprint mediante “lease”:

Número	Modelo	Costo
(787)364-8883	IPHONE 6 SILVER 16GB	\$649.99
(787)364-8889	IPHONE 6 Plus SILVER 64GB	\$849.99
(787)531-2254	IPHONE 6 plus GRAY 16GB	\$749.99
(787)594-8884	IPHONE 6 plus GOLD 16GB	\$749.99
(787)603-8881	IPHONE 6 GRAY 16GB	\$649.99
(787)603-8882	IPHONE 6 SILVER 16GB	\$649.99
	<b>TOTAL</b>	<b>\$4299.24</b>

Sprint no cobró impuestos sobre el costo de estos dispositivos.

12. El recibo de compra de Sprint advierte que en caso de devolución dentro de un término de 14 días se podría aplicar un cargo de “restocking fee” de \$35 por unidad:

*All returns must be made with receipt to original place of purchase. Customers must return/exchange your device within 14 days of activation/purchase. A \$35 restock fee (\$75 for Tablets, Notebooks/Netbooks) may apply. For details, visit Sprint. Com/returns. If you signed a lease agreement in conjunction with an item noted on this receipt, please remember Sprint owns title to that device.*

13. La cuenta de Sprint se puso a nombre de Nivis M. González Rodríguez, y la dirección para envío de factura era F19 Calle 1, Urb. Prado Alto, Guaynabo, PR 00966-3022.
14. En o cerca del 7 de julio de 2015, la querellante recibe cinco (5) sobres de Sprint. Al recibirlos, llama a Sprint, y el Sr. Edgardo Arlequín le indica que había problemas con su cuenta.
15. El 8 de julio de 2015, la querellante acude a la tienda de Sprint. Allí le atiende el Gerente de Tienda, Sr. Marco Irizarry. El señor Irizarry le indica que Sprint no debió combinarle las dos ofertas (“Cut your bill in half” y “Buy-back”). Le indica además que los sobres eran para enviar los cinco (5) dispositivos bajo la oferta “Cut your bill in half” y que si la querellante no los enviaba se exponía a una penalidad de \$200 por dispositivo (es decir, \$200 por sobre). La querellante le explica que los cinco (5) dispositivos están en poder de Sprint, y solicita que se los devuelvan. El señor Irizarry le indica que los dispositivos que ella entregó a Sprint no estaban en la tienda, y no podían localizarlos.
16. En o cerca del 8 de julio de 2015, y en un esfuerzo de retención, Sprint le hizo varios ofrecimientos a la querellante para que mantuviera su cuenta con Sprint. No obstante, la querellante rechazó todas las ofertas y decidió regresar a AT&T.
17. El 9 de julio de 2015, la querellante acudió a la tienda de Sprint para devolver los seis (6) teléfonos. El vendedor Edgardo Arlequín de Sprint realizó la transacción para recibirlos y emitir los siguientes créditos:

<b>Modelo</b>	<b>Costo</b>
IPHONE 6 Plus SILVER 128GB	\$849.99
IPHONE 6 Plus GRAY 16GB	\$749.99
IPHONE 6 Plus GOLD 16GB	\$749.99
IPHONE 6 GRAY 16GB	\$649.99
IPHONE 6 SILVER 16GB	\$649.99
IPHONE 6 SILVER 16GB	\$649.99
<b>TOTAL</b>	<b>\$4299.94</b>

Además, Sprint le cobró un “restocking fee” de \$35 por cinco (5) de los seis (6) teléfonos, para un total de \$175 (\$35 x 5 = \$175).

Ese mismo día Sprint le devolvió a la querellante el dispositivo de AT&T que estaba bajo plan *Next*. Los

otros cuatro (4) dispositivos nunca fueron devueltos a la querellante.

18. El mismo día 9 de julio de 2015, la querellante regresó (*ported back*) sus seis (6) números de teléfono a AT&T: (787) 364-8883; (787) 364-8889; (787) 531-2254; (787) 594-8884; (787) 603-8881; y (787) 603-8882. La cuenta tiene, además, un séptimo número: (787) 876-3490.
19. Al regresar sus números a AT&T el 9 de julio de 2015, la querellante adquirió cuatro (4) dispositivos nuevos bajo el plan *Next*:

Modelo	Costo
APL IPHONE 6 16GB SLV	\$649.99
APL IPHONE 6 16GB GRY	\$649.99
APL IPHONE 6P 128GB GLD	\$949.99
APL IPHONE 6 16GB SLV	\$649.99
<b>TOTAL</b>	<b>\$2899.96</b>

AT&T cobró por adelantado los cargo (sic) por IVU de las unidades adquiridas bajo el programa *Next*, ascendentes a \$333.50.

20. Al regresar sus números a AT&T el 9 de julio de 2015, AT&T le impuso cargos por terminación temprana (ETF), sobre tres (3) de los números que había portado a Sprint:

Número de Teléfono	Cargo por Cancelación (ETF)
(787)364-8883	\$100
(787)603-8881	\$130
(787)603-8882	\$75
<b>TOTAL</b>	<b>\$305.00</b>

21. La cuenta en AT&T está a nombre del esposo de la querellante, Sr. Alberto Ruiz, y del negocio familiar, Ferretería El Yunque, Inc. La dirección para envío de la factura es F19 Urb. Prado Alto Calle 1, Guaynabo, PR 00966-0043.

22. Sprint envió una factura a la querellante, con fecha de 4 de agosto de 2015, la cual cubre el periodo de servicio del 1 al 31 de julio. En resumen, la factura refleja lo siguiente:

Descripción	Monto	Descripción
Crédito	(46.69)	Estos dos créditos son el crédito de \$301.71 pendiente por "Buy-Back", a favor de la querellante (\$46.69 + \$255.02 = \$301.71)
Crédito	(255.02)	
Cargos Prorrateados (787) 531-2254	0.87	Cargos por uso del 1 al 9 de julio.  Total es \$95.57.  (.087+4.85+0.87+0.87+0.87+87.24=\$95.57)
Cargos Prorrateados (787)603-8882	4.85	
Cargos Prorrateados	0.87	



(787) 594-8884		
Cargos Prorrateados (787)364-8883	0.87	
Cargos Prorrateados (787) 603-8881	0.87	
Cargos Prorrateados (787) 364-8889	87.24	
Compra de Equipo	175.00	<i>Restocking Fee</i> por cinco teléfonos que devolvió el 9/julio/2017 (5 x \$35 = \$175)
Sprint Surcharge	2.02	
Government Taxes	5.96	El total de cargos fue \$278.55 (95.57+175+2.02+5.96 = \$278.55)
<b>TOTAL</b>	<b>(\$23.16)</b>	<b>Crédito de \$23.16, a favor de la querellante. (301.71-278.55=\$23.16)</b>

23. Sprint nunca entregó ni envió una tarjeta pre-pagada de American Express bajo la oferta “Cut your bill in half” a la querellante.

24. Sprint no pagó ni compensó a la querellante por los cargos de ETF, ni por los cargos de *Next*, ofrecidos con el plan “Cut your bill in half”.

25. Sprint nunca facturó ni cobró a la querellante los \$1,000 de penalidad (por los 5 sobres) de la oferta “Cut your bill in half”.

26. La querellante no devolvió a Sprint ninguno de los accesorios adquiridos con el crédito de “Buy back”, en total valorados en \$363.29.

27. Sprint envió un cheque a la querellante por la cantidad de \$23.16, pero la querellante no cambió el cheque.

28. A la fecha de la vista, la querellante no tenía deuda alguna con Sprint.<sup>24</sup>

La Junta atendió el asunto de la capacidad “representativa” de la señora González Rodríguez con una referencia a la transacción conocida como portabilidad numérica. A esos efectos, la Junta razonó que AT&T y Sprint validaron la identidad del cliente al realizar la portación de los números telefónicos. Por ello, la Junta resolvió que la señora González Rodríguez y su esposo eran los tenedores de las cuentas portados de AT&T a Sprint y luego de Sprint a AT&T.<sup>25</sup> Asimismo, resolvió que la señora González Rodríguez podía comparecer ante la Junta en representación de su esposo y de la Ferretería El Yunque, Inc. para vindicar sus

<sup>24</sup> Íd., págs. 284-287.

<sup>25</sup> Íd., pág. 288.

derechos.<sup>26</sup> Cónsono con lo anterior, la Junta también flexibilizó la aplicación de la Regla 4.1 del Reglamento 7848 con el fin de permitir dicha comparecencia. De lo contrario, según la Junta, se hubiese frustrado el propósito de emitir una decisión justa y menos onerosa para la parte querellante.<sup>27</sup>

Por otro lado, la Junta concluyó que Sprint incumplió el contrato perfeccionado entre las partes, pues no le honró las dos ofertas aceptadas por la señora González Rodríguez. Según explicó la Junta, Sprint intentó llegar a unos acuerdos con la señora González Rodríguez, pero no lo logró. Luego de la cliente informar su decisión de cancelar el contrato, el gerente de Sprint le dijo que podía honrarle las dos ofertas originales. La Junta resolvió que esta última oferta se realizó cuando el contrato estaba cancelado.<sup>28</sup> Por considerar que el contrato fue incumplido por parte de Sprint, la Junta decidió que dicha compañía no podía beneficiarse de la cláusula de renuncia de derechos establecida en el contrato de servicios firmado por la señora González Rodríguez.<sup>29</sup>

Acerca de la indemnización, la Junta dividió el reclamo de la señora González Rodríguez en tres partes, estos fueron: el reemplazo de cuatro teléfonos más el IVU; los cargos por terminación temprana (ETF); y los *restocking fees*.<sup>30</sup> La Junta resolvió que no procedía compensar a la querellante por la compra de los cuatro teléfonos más el impuesto estatal, pues Sprint le había concedido un crédito de \$665 por los dispositivos entregados.<sup>31</sup> En relación con los cargos ETF, el foro recurrido razonó que Sprint se comprometió a reembolsarlos a través de una tarjeta pre-pagada de American Express y la representación de Sprint motivó a la señora González

---

<sup>26</sup> Íd.

<sup>27</sup> Íd.

<sup>28</sup> Íd., pág. 289.

<sup>29</sup> Íd.

<sup>30</sup> Íd.

<sup>31</sup> Íd., págs. 289-290.

Rodríguez a cancelar el contrato con AT&T. Por consiguiente, la Junta determinó que Sprint debía pagar los \$305 por los cargos ETF de AT&T.<sup>32</sup> La Junta también entendió que los \$175 de *restocking fee* fueron causados por Sprint, pues de no haber incurrido en el incumplimiento contractual, la querellante no hubiese tenido que devolver los teléfonos. Por lo tanto, la Junta resolvió que Sprint debía asumir dichos costos.

Por último, la Junta resolvió que Sprint fue temerario al someter a la querellante a los rigores del proceso administrativo y litigar el caso. De igual modo, determinó que la conducta de Sprint obligó a la Junta a incurrir en gastos sustanciales para la contratación de un examinador externo. Ante esta situación, la Junta le impuso a Sprint una sanción económica de \$2,500 a favor de la querellante.<sup>33</sup> Sobre este particular, una de las miembros asociada de la Junta emitió un voto mediante el cual disintió en parte por entender que la sanción de temeridad no tenía relación con el costo incurrido por la señora González Rodríguez al promover la querrela. En cambio, la miembro asociada hubiese impuesto una sanción administrativa a favor de la Junta.<sup>34</sup> Asimismo, otra miembro asociada de la Junta emitió un voto mediante el cual expresó que hubiese concedido la compensación por los gastos incurridos en el reemplazo de los equipos para regresar al plan *Next* de AT&T.<sup>35</sup>

Insatisfecho con el resultado, Sprint compareció ante nosotros y formuló los siguientes señalamientos de error, a saber:

**PRIMER ERROR:** Erró la Junta al sostener la decisión del Oficial Examinador Externo de denegar la moción de desestimación contra la prueba presentada durante la Vista.

---

<sup>32</sup> Íd., pág. 290.

<sup>33</sup> Íd.

<sup>34</sup> Íd, pág. 293.

<sup>35</sup> Íd., pág. 294.

**SEGUNDO ERROR:** Erró la Junta al determinar que Sprint incumplió el contrato suscrito entre esta y la Recurrida.

**TERCER ERROR:** Erró la Junta al ignorar y no aplicar la cláusula de renuncia de derechos incluida en el contrato suscrito.

**CUARTO ERROR:** Erró la Junta al determinar que Sprint actuó con temeridad al defenderse de las alegaciones de la Recurrida.

**QUINTO ERROR:** Erró la Junta en imponer una sanción de \$2,500.00 pagadera a la Recurrida, toda vez que lo anterior equivale a conceder daños punitivos a su favor, lo cual no es permitido en nuestra jurisdicción.<sup>36</sup>

La Junta compareció en oposición al recurso de revisión judicial y la parte recurrente solicitó que dicho alegato fuera desglosado. Sprint argumentó que la Junta es el ente *cuasijudicial* que emitió la decisión cuya revisión se solicitó y por ello no se debía permitir su comparecencia. Examinada la *Solicitud de desglose del alegato de la Junta reglamentadora de Telecomunicaciones de Puerto Rico*, se declara No Ha Lugar. La Regla 63(A) del Reglamento del Tribunal de Apelaciones (4 LPRa Ap. XXII-B), según enmendado por *In re: Enmienda al Reglamento del Tribunal de Apelaciones, 2017 TSPR 135, 198 DPR \_\_\_\_*, permite la comparecencia de la agencia recurrida. Con el beneficio de la comparecencia de Sprint y de la Junta, procedemos a resolver el recurso apelativo que tenemos ante nuestra consideración.

## II.

### A. La Revisión judicial y la doctrina de deferencia Judicial

La Sección 4.1 de la Ley de Procedimiento Administrativo Uniforme del Estado Libre Asociado de Puerto Rico del Gobierno de Puerto Rico (LPAU), Ley Núm. 38-2017, dispone que las decisiones administrativas pueden ser revisadas por el Tribunal de Apelaciones. La finalidad de esta disposición es delimitar la discreción de los organismos administrativos para asegurar que

---

<sup>36</sup> Alegato de la parte recurrente, pág. 10.

estos ejerzan sus funciones conforme a la ley y de forma razonable. *Empresas Ferrer, Inc. v. A.R.P.E.*, 172 DPR 254 (2007). Es norma reiterada que, al revisar las determinaciones de los organismos administrativos, los tribunales apelativos le conceden gran consideración y deferencia. La Sección 4.5 de la LPAU establece que los tribunales deben sostener las determinaciones de hechos de las agencias si están basadas en “evidencia sustancial que obra en el expediente administrativo”. Sin embargo, esta sección dispone que “[l]as conclusiones de derecho serán revisables en todos sus aspectos por el tribunal”. Íd.

A pesar del trato diferente que dispone la LPAU para las conclusiones de derecho, los tribunales les brindan deferencia a las interpretaciones de las agencias administrativas, salvo si ésta “afecta derechos fundamentales, resulta irrazonable o conduce a la comisión de injusticias”. *Costa, Piovanetti v. Caguas Expressway*, 149 DPR 881, 889 (1999), citando a *com. Seg. P.R. v. Antilles Ins. Co.*, 145 DPR 226 (1998). Lo anterior responde a la vasta experiencia y conocimiento especializado que tienen las agencias sobre los asuntos que le son encomendados. *Hernández, Álvarez v. Centro Unido*, 168 DPR 592, 614 (2006); *Vélez v. A.R.P.E.*, 167 DPR 684, 693 (2006). Por consiguiente, las decisiones administrativas gozan de una presunción de regularidad y corrección que debe respetarse, mientras la parte adversamente afectada no demuestre con suficiente evidencia lo injustificado de la decisión. *JP, Plaza Santa Isabel v. Cordero Badillo*, 177 DPR 177, 187 (2009), citando a *Rebollo v. Yiyi Motors*, 161 DPR 69 (2004); *Henríquez v. Consejo Educación Superior*, 120 DPR 194 (1987).

La revisión judicial de los dictámenes administrativos está limitada a determinar si hay evidencia sustancial en el expediente para sostener la conclusión de la agencia o si ésta actuó de forma arbitraria, caprichosa o ilegal. El criterio rector para examinar una

decisión administrativa es la razonabilidad de la actuación de la agencia recurrida. *Hernández, Álvarez v. Centro Unido*, supra. Por lo tanto, si al momento de examinar un dictamen administrativo se determina que: (1) la decisión administrativa no está basada en evidencia sustancial; (2) la agencia erró en la aplicación de la ley; (3) el organismo administrativo actuó de manera irrazonable, arbitraria o ilegalmente; o (4) su actuación lesiona derechos constitucionales fundamentales, entonces la deferencia hacia los procedimientos administrativos cede. *Empresas Ferrer, Inc. v. A.R.P.E.*, supra, pág. 264.

Ahora bien, la persona que impugna las determinaciones de hecho tiene la obligación de derrotar la decisión del ente administrativo con prueba suficiente. *Rebollo v. Yiyi Motors*, supra, pág. 77. El recurrente debe demostrar que la determinación recurrida no estuvo justificada por una evaluación justa del peso de la prueba admitida por la agencia. Íd. Si no se identifica o demuestra la existencia de esa prueba, el tribunal revisor debe sostener las determinaciones de hechos. *O.E.G. v. Rodríguez*, 159 DPR 98, 118 (2003).

#### B. Teoría general de los contratos

En nuestra jurisdicción rige el principio de la autonomía contractual y *pacta sunt servanda*. Las partes pueden establecer los pactos, cláusulas y condiciones que tengan por convenientes, siempre que no sean contrarios a las leyes, la moral y el orden público. Art. 1210 del Código Civil (31 LPRA sec. 3375); *Torres, Torres v. Torres et al.*, 179 DPR 481, 493 (2010). Los contratos tienen fuerza de ley entre las partes contrayentes, quienes vienen obligadas a observar sus términos. Art. 1044 del Código Civil (31 LPRA sec. 2994).

Los contratos en Puerto Rico se perfeccionan con el mero consentimiento, y desde ese momento, las partes se obligan al cumplimiento de lo expresamente pactado y todas las consecuencias que según su naturaleza sean conformes a la buena fe, al uso y a la ley. Art. 1210 del Código Civil (31 LPRA sec. 3375); véase, además, *Unysis de P.R., Inc. v. Ramallo Brothers Printing, Inc.*, 128 DPR 842 (1991). Un contrato existe desde que una o varias personas consienten en obligarse respecto de otra u otras a dar alguna cosa o prestar algún servicio. Art. 1206 del Código Civil (31 LPRA sec. 3371). Además, el Art. 1028 del Código Civil (31 LPRA sec. 3373) establece que “la validez y el cumplimiento de los contratos no pueden dejarse al arbitrio de uno de los contratantes”.

El Tribunal Supremo de Puerto Rico ha expresado que en las obligaciones contractuales la ley primaria es la voluntad de las partes y los tribunales no pueden relevar a una parte de cumplir con lo pactado cuando es legítimo y no contiene vicio alguno. *De Jesús González v. A.C.*, 148 DPR 255, 271 (1999). De manera que no debe relevarse a las partes de lo expresa y válidamente pactado, siempre que “dicho contrato sea legal y válido y no contenga vicio alguno”. *Olazábal v. US Fidelity, Etc.*, 103 DPR 448, 351 (1975). Por lo tanto, la parte que incurre en dolo, negligencia, morosidad o contraviene el cumplimiento de las obligaciones contraídas, queda sujeta a indemnizar los daños y perjuicios que cause. Art. 1054 del Código Civil (31 LPRA sec. 3018).

#### C. Apreciación de la prueba

El Tribunal Supremo de Puerto Rico ha establecido que los foros apelativos no deben intervenir con las determinaciones de hechos para sustituir el criterio del juzgador ante quien declararon los testigos, y tuvo la oportunidad de observarlos y apreciar su *demeanor*. *Serrano Muñoz v. Auxilio Mutuo*, 171 DPR 717, 741

(2007). Sin embargo, esta norma no es absoluta. Íd. Una apreciación errónea de la prueba no tiene credenciales de inmunidad frente a la función revisora de los tribunales. *Ramos Acosta v. Caparra Dairy Inc.*, supra, citando a *Vda. de Morales v. De Jesús Toro*, 107 DPR 826, 829 (1978). Así pues, los foros apelativos pueden intervenir con la apreciación de la prueba testifical que haga el juzgador de hechos, cuando éste actúe con pasión, prejuicio o parcialidad, o incurra en un error manifiesto al aquilatarla. *Quiñones López v. Manzano Pozas*, 141 DPR 139, 152 (1996).

#### D. La temeridad y los honorarios de abogado

Las Reglas de Procedimiento Civil permiten que los tribunales impongan el pago de una suma de dinero por concepto de honorarios de abogado a una parte si ésta actúa con temeridad durante el proceso judicial. A esos efectos, la Regla 44.1 (d) de Procedimiento Civil (32 LPRA Ap. V) dispone:

(d) En caso que cualquier parte o su abogado o abogada haya procedido con temeridad o frivolidad, el tribunal deberá imponerle en su sentencia al responsable el pago de una suma por concepto de honorarios de abogado que el tribunal entienda correspondan a tal conducta.

El Tribunal Supremo de Puerto Rico ha definido el concepto temeridad como la actuación terca, obstinada, contumaz y sin fundamentos, de un litigante que obliga a la otra parte innecesariamente a asumir las molestias, gastos, trabajo e inconvenientes de un pleito. *Flores Berger v. Colberg*, 173 DPR 843 (2008), citando a *Rivera v. Tiendas Pitusa*, 148 DPR 695, 701 (1999); *Domínguez v. G.A. Life*, 157 DPR 690, 706 (2002). La determinación de temeridad es un asunto discrecional y los tribunales apelativos solo pueden intervenir ante la existencia de abuso de discreción. Íd.

El requisito de la existencia de una actuación temeraria, hace que la Regla 44.1 de Procedimiento Civil, supra, tenga el propósito de penalizar o sancionar a la parte que incurre en la conducta proscrita por dicha regla. Véase *Corpak, Inc. v. Ramallo Brothers*



*Printing, Inc.*, 125 DPR 724 (1990). En *Corpak*, el Tribunal Supremo enumeró algunos requisitos que los tribunales de instancia debemos evaluar al momento de cuantificar la partida de honorarios de abogado que se impondrá, a saber: (1) la naturaleza del litigio, (2) las cuestiones de derecho envueltas en el mismo, (3) la cuantía en controversia, (4) el tiempo invertido, (5) los esfuerzos y actividad profesional que hayan tenido que desplegarse, (6) la habilidad y reputación de los abogados envueltos, y (7) el grado o intensidad de la conducta temeraria o frívola del litigante. *Íd.*, pág. 738.

De los requisitos antes mencionados, el grado de temeridad o frivolidad es el factor crítico que los tribunales debemos considerar al momento de fijar el monto de los honorarios de abogado que se impondrán. *Íd.*, citando a *Santos Bermúdez v. Texaco*, 123 DPR 351 (1989). A esos efectos, el Tribunal Supremo ha relevado del pago de honorarios de abogado a litigantes que pierden un pleito donde hubo controversias fácticas reales que requerían el examen de la prueba testifical y documental. *Santos Bermúdez v. Texaco*, *supra*, pág. 357-358. Asimismo, el remedio provisto por la Regla 44.1 de Procedimiento Civil, *supra*, requiere que exista una relación abogado-cliente, pues la cuantía requiere que los honorarios se fijen tras considerar los esfuerzos y la actividad profesionales desplegada por el abogado o abogada más la habilidad y reputación del abogado o abogada. *Vega v. Luna Torres*, 126 DPR 370, 374 (1990).

### III.

En el presente caso, los señalamientos de error están estrechamente relacionados entre sí y los discutiremos de manera conjunta. La Junta resolvió que la señora González Rodríguez tenía derecho a ciertos remedios aun cuando los estados de cuentas de AT&T estaban dirigidos a Ferretería El Yunque, Inc. y ésta no fue parte del proceso administrativo. Sprint no estuvo de acuerdo con esta conclusión, pues a su entender no hubo causalidad entre los

actos de Sprint y los gastos incurridos por la señora González Rodríguez. La recurrente arguyó que la prueba demostró que la señora González Rodríguez no aparecía como deudora de AT&T. Además, Sprint planteó que Ferretería El Yunque, Inc. solo podía ser representada por un abogado o abogada en el proceso administrativo.

En relación a la capacidad de la señora González Rodríguez para incoar su reclamación ante la Junta, es importante señalar que la querellante declaró que pagó los cargos por terminación temprana (ETF) facturados por AT&T y este hecho no fue refutado por Sprint durante el conainterrogatorio.<sup>37</sup> El uso del nombre de la corporación Ferretería El Yunque, Inc., en la cuenta del servicio de AT&T, no refuta el hecho del pago que la señora González Rodríguez se vio obligada a realizar, para no quedarse sin servicio de telefonía inalámbrica (celular). Además, Sprint aceptó que la señora González Rodríguez contrató con la primera en su carácter personal y no cuestionaron que ella, en efecto, era la persona autorizada para portar los números telefónicos correspondientes a la transacción imputada.<sup>38</sup> En consecuencia, es razonable concluir que la Junta podía dilucidar si la señora González Rodríguez tenía derecho a recobrar el pago realizado a AT&T por cargos ETF y los \$175 que Sprint dedujo del crédito concedido a la querellante -producto de la compraventa de los celulares (*Buy-back Program*). No se cometió el primer error señalado.

Por otro lado, Sprint arguyó que cumplió con el contrato de servicios, porque accedió a concederle a la señora González Rodríguez las dos ofertas como parte del esfuerzo de retenerla como cliente.<sup>39</sup> Según Sprint, se le explicó a la señora González Rodríguez,

---

<sup>37</sup> Transcripción de prueba oral, págs. 52 y 53-60.

<sup>38</sup> Alegato de la parte recurrente, pág. 12.

<sup>39</sup> *Íd.*, pág. 13.

antes de ésta contratar nuevamente los servicios de AT&T, que se honrarían las dos ofertas según fue pactado originalmente.<sup>40</sup> Además, manifestó que la verdadera razón de la señora González Rodríguez para cancelar el contrato con Sprint fue la falta de cobertura en el teléfono del esposo y no el incumplimiento de Sprint con las ofertas.<sup>41</sup>

Antes de discutir estos argumentos, es preciso apuntar que el documento de Sprint, intitulado *Transaction Summary*, permite la devolución de los equipos y los términos allí establecidos fueron los siguientes:

**Sprint Satisfaction Guarantee / Return Policy:** Enjoy the benefit of trying your new product for 14 days. If you aren't 100% satisfied with your product, return your device to the original place of purchase and contact us to deactivate service within 14 days of activation or 14 days after purchase for accessories and devices purchased with no service. We'll refund what you have paid for your device. We'll also refund your activation fee if you deactivate within 3 days of activation. A \$35 restocking fee (\$75 for Tablets, Notebooks and Netbook) may apply. Visit [sprint.com/returns](http://sprint.com/returns) for full details.<sup>42</sup>

El 1 de julio de 2015, la señora González Rodríguez aceptó las dos ofertas de Sprint (según fueron formuladas por el vendedor) y entregó 5 teléfonos. El 9 de julio siguiente, la señora González Rodríguez devolvió los 6 teléfonos adquiridos y Sprint le devolvió uno de los teléfonos que la primera había entregado. Por la entrega de los teléfonos, Sprint cobró un cargo (*restocking fee*) ascendente a \$175. No hay controversia en que la señora González Rodríguez entregó los equipos dentro del término establecido en la cláusula citada. Sin embargo, la entrega no fue por insatisfacción con el producto nuevo adquirido por la señora González Rodríguez, sino porque Sprint no le brindó el servicio pactado en su origen. La señora González Rodríguez declaró ante el oficial examinador que,

---

<sup>40</sup> Íd.

<sup>41</sup> Íd., pág. 15.

<sup>42</sup> Recurso de revisión judicial, Apéndice, pág. 144.

si Sprint hubiese cumplido el contrato, se quedaba con la compañía.<sup>43</sup>

Sprint aceptó que cometió un error al concederle las dos ofertas a la señora González Rodríguez.<sup>44</sup> De la prueba surge que Sprint, luego de expresar que cometió el error, quiso llegar a unos acuerdos distintos a los originalmente pactados.<sup>45</sup> La situación llegó al punto en que la señora González Rodríguez le dijo al señor Irizarry que no se quedaría y no confiaba en Sprint.<sup>46</sup> Luego de la señora expresar su desconfianza y deseo de no permanecer con la compañía, el gerente de la tienda de Sprint hizo una “gestión de retención” mediante la cual supuestamente le honrarían las dos ofertas originales a la señora González Rodríguez.<sup>47</sup> Todo lo anterior, lejos de demostrar cumplimiento de contrato, lo que estableció fue que se le negó a la señora González Rodríguez el cumplimiento de lo originalmente pactado hasta que ésta decidió no continuar con Sprint.

Examinada la transcripción de la prueba oral desfilada ante el oficial examinador, entendemos que la determinación de la Junta es razonable al concluir que la última gestión de retención fue a destiempo.<sup>48</sup> El oficial examinador tuvo la oportunidad de ver y escuchar los testimonios, y no encontramos elementos suficientes para intervenir con su apreciación. La falta de cobertura en el teléfono del esposo de la señora González Rodríguez no fue prueba suficiente para demostrar que la decisión de la Junta no es justa. Este hecho fue una razón adicional de la clienta para cancelar el contrato, pero entendemos que el motivo principal fue que Sprint se negó a honrar las ofertas aceptadas por la señora González

---

<sup>43</sup> Transcripción de la prueba oral, pág. 63.

<sup>44</sup> Íd., págs. 130-131.

<sup>45</sup> Íd., págs. 28-31 y 100-102.

<sup>46</sup> Transcripción de la prueba oral, págs. 29 y 119.

<sup>47</sup> Íd., pág. 100-102.

<sup>48</sup> Íd., pág. 119.

Rodríguez. Por lo tanto, fue razonable concluir que Sprint incurrió en incumplimiento de contrato al no querer honrar las dos ofertas aceptadas por la señora González Rodríguez durante los pocos días que duró el contrato.

La parte recurrente también planteó que la Junta erró al no concluir que la señora González Rodríguez renunció en el contrato a la reclamación de daños. Según la parte recurrente, la Junta aplicó la doctrina de *exceptio non adimpleti contractus* del Art. 1053 del Código Civil (31 LPRA sec. 3017) y erró al así hacerlo a la cláusula de renuncia de derecho, pues solo le permitía a la señora González Rodríguez cancelar el contrato. Asimismo, arguyó que la cláusula de renuncia de derechos parte de la premisa de un incumplimiento de contrato, por lo que no podía justificarse la concesión de daños como resultado del incumplimiento de Sprint en el presente caso.<sup>49</sup> La cláusula invocada por Sprint expresa lo siguiente;

El Cliente está de Acuerdo en que Nuestra Responsabilidad Civil es Limitada, sin Daños Emergentes EN LA MEDIDA EN QUE LO PERMITA LA LEY, NUESTRA RESPONSABILIDAD CIVIL POR DAÑOS MONETARIOS POR CUALESQUIERA DEMANDAS QUE PUDIERA TENER CONTRA NOSOTROS ESTÁ LIMITADA A NO MÁS DE LA CANTIDAD PROPORCIONAL DE LOS CARGOS POR SERVICIO ATRIBUIBLES AL PERIODO AFECTADO. BAJO NINGUNA CIRCUNSTANCIA SOMOS RESPONSABLES POR CUALESQUIERA DAÑOS INCIDENTALES, CONSECUENCIALES, PUNITIVOS, MÚLTIPLES O ESPECIALES DE NINGUNA ÍNDOLE CAUSADOS POR O RELACIONADOS CON PROPORCIONAR O NO PROPORCIONAR LOS SERVICIOS RELACIONADOS CON UN DISPOSITIVO, INCLUYENDO, PERO NO LIMITADO A, LUCRO CESANTE, PÉRDIDA DE ACTIVIDADES COMERCIALES O COSTO DE REEMPLAZO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS.<sup>50</sup>

Es de notar que la cláusula no les permite a los clientes de Sprint reclamar daños incidentales causados por la falta de servicio relacionado con un dispositivo. La Junta le ordenó a Sprint a pagar los cargos facturados por AT&T por terminación temprana de

---

<sup>49</sup> Alegato de la parte recurrente, pág. 17.

<sup>50</sup> Recurso de revisión judicial, Apéndice, pág. 175.

servicios (ETF), los cargos cobrados por Sprint ante la devolución de los equipos (*restocking fees*) que le había vendido a la señora González Rodríguez y un crédito restante de \$23.16. Estas partidas catalogadas como daños por la Junta, realmente fueron obligaciones incumplidas por Sprint, o distintas a los términos originalmente ofrecidos por el vendedor y aceptados por la señora González Rodríguez.

Surge de la determinación de hecho 5(a) que parte de la oferta aceptada por la señora González Rodríguez incluía el pago de los cargos por terminación temprana (ETF) que ascendieron a \$305. En ese sentido, la falsa representación, y no la falta de servicio, fue lo que provocó el cargo de ETF en contra de la señora González Rodríguez y es razonable ordenarle a Sprint el pago correspondiente. En relación con los \$175 de *restocking fee*, como hemos mencionado, la devolución de los equipos fue causada por la insistencia de Sprint en querer llegar a un acuerdo distinto al originalmente pactado. La satisfacción con el producto no fue la razón de la devolución, sino la insistencia de Sprint en querer modificar las ofertas aceptadas por la señora González Rodríguez. Por lo tanto, Sprint no tenía derecho a cobrar los \$175 bajo los propios términos del contrato.

Por último, Sprint argumentó que la sanción de \$2,500 a favor de la señora González Rodríguez no procedía, porque no hubo una conducta temeraria.<sup>51</sup> Como fundamento, Sprint sostuvo que reclamación administrativa de la señora González Rodríguez fue de \$3,538.46 y el remedio concedido fue de \$503.16.<sup>52</sup> Además, Sprint expresó que la sanción a favor de la señora González Rodríguez

---

<sup>51</sup> Alegato de la parte recurrente, págs. 18-19.

<sup>52</sup> *Íd.*, págs. 21-22.

constituyó una concesión de daños punitivos y dicho remedio no está permitido en nuestra jurisdicción.<sup>53</sup>

La Regla 40 Reglamento Núm. 7848, pág. 63, establece las instancias en que la Junta puede imponer sanciones como parte de su función cuasi judicial.<sup>54</sup> Una de esas instancias es la existencia de conducta temeraria, pues el inciso (c) de la Regla 40 le permite a la Junta “[i]mponer costas y honorarios de abogado en los mismos casos que dispone la Regla 44 de las Reglas de Procedimiento Civil”. Íd. Hemos reseñado que la temeridad, según la Regla 44 de Procedimiento Civil, *supra*, conlleva la imposición del pago de honorarios de abogado y ello tiene el propósito de sancionar a la parte que incurre en tal acción.

En el presente caso, la señora González Rodríguez tramitó su reclamación por derecho propio ante la Junta. En ese sentido, aunque la conducta de Sprint fuese temeraria, no existe el elemento fundamental para imponer una sanción por temeridad a favor de la parte victoriosa, **la relación abogado-cliente**. En este caso, sin la existencia de una relación abogado-cliente, no se pueden examinar los requisitos jurisprudenciales que se relación directamente con el ejercicio de la abogacía. La Junta no aludió a disposición legal alguna, fuera de la figura de la temeridad análoga a la Regla 44 de Procedimiento Civil, *supra*, para sostener su proceder en cuánto a la sanción económica de \$2,500 a favor de la querellante. Además, como cuestión de derecho, la Junta erróneamente justificó la imposición de una sanción por temeridad porque la Junta tuvo que incurrir en gastos para la contratación de un examinador externo y por los supuestos gastos, tiempo, gestiones y molestias incurridos por la querellante. La normativa antes señalada, no permite tal

---

<sup>53</sup> Íd., págs. 23-24.

<sup>54</sup> Recurso de revisión judicial, Apéndice, pág. 304.

análisis. Por lo tanto, resolvemos que la Junta erró al imponer esta sanción.

Por los fundamentos expuestos, revocamos parcialmente la *Resolución y orden* emitida por la Junta Reglamentadora de Telecomunicaciones de Puerto Rico a los únicos fines de eliminar la sanción económica de \$2,500. Los demás remedios concedidos por el foro administrativo quedan confirmados por entender que son razonables y encuentran apoyo en prueba sustancial del expediente administrativo.

Notifíquese.

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