

Estado Libre Asociado de Puerto Rico  
TRIBUNAL DE APELACIONES  
REGIÓN JUDICIAL DE SAN JUAN  
PANEL II

MARÍA DE LOS A.  
SANTIAGO e ISAAC D.  
CARABALLO

Recurridos

V.

SEARS ROEBUCK DE  
PUERTO RICO, CORP.

Recurrente

KLRA201800506

**Revisión**

procedente del  
Departamento de  
Asuntos del  
Consumidor

Sobre: Contrato de  
Obras y Servicios

Querrela Núm.  
SAN-2018-0002129

Panel integrado por su presidente, el Juez González Vargas, la Juez Ortiz Flores y el Juez Rodríguez Casillas

Rodríguez Casillas, Juez Ponente

**SENTENCIA**

En San Juan, Puerto Rico a 30 de noviembre de 2018.

Comparece Sears Roebuck de Puerto Rico, Inc. h/n/c Sears Home Services (Sears/recurrente) para solicitar la revocación de una *Resolución* emitida y notificada el 20 de junio de 2018 por el Departamento de Asuntos del Consumidor (DACo). Allí, ordenó a Sears a reparar una verja en PVC que instaló en la residencia de la señora María de los A. Santiago y el señor Isaac D. Caraballo (la pareja Santiago Caraballo/recurridos). Razonó que la garantía ofrecida en el contrato de obras y servicios estaba vigente aun cuando el huracán María azotó la isla el pasado septiembre de 2017; de no repararla, tendría que pagarle a los recurridos, la suma de \$5,435.40, conforme lo estimado.

Luego de examinar el recurso de epígrafe, confirmamos la *Resolución* recurrida. Veamos.

**-I-**

La pareja Santiago Caraballo visitaron la tienda Sears con el fin de buscar información sobre el servicio de instalación de verjas. Allí, le mostraron un catálogo de las verjas disponibles y, luego de examinarlo, los recurridos se interesaron por la verja de policloruro de vinilo, conocidas como verjas PVC. Como parte de la promoción de dicha verja, Sears les entregó un documento intitulado: *Beneficios de las verjas de PVC*. Allí, se describía que la referida verja era 100% PVC virgen; de alta durabilidad; nada de abrasivo; *resistentes a condiciones climáticas variadas*; con una altura 4', 5' y 6' pies, instaladas sobre tierra, concreto y/o muro. Finalmente, el documento disponía una garantía de 20 años contra defecto de material y satisfacción al 100%.<sup>1</sup>

La pareja Santiago Caraballo se decidieron por la verja de PVC. La tienda Sears envió al señor Geraldo Martínez —en carácter de *sales project consultant*— para medir el área e instalar la verja. En consecuencia, el 6 de febrero de 2016 las partes suscribieron un *contrato de obras y servicios* en el que Sears vendió e instaló la verja de PVC en la residencia de los recurridos por la suma de \$11,019.73, que fue pagada en su totalidad.<sup>2</sup>

Así las cosas, el 20 de septiembre de 2018 el huracán María azota la isla, provocando que la referida verja de PVC se levantara, se despegaran las tabletas y quedara destruida. Por ello, en el mes de octubre de 2017 la pareja Santiago Caraballo reclamaron a Sears la reparación de dicha verja, conforme a la garantía de 20 años del contrato suscrito.

El 28 de octubre de 2017 el señor Geraldo Martínez visitó la residencia y constató la destrucción de la verja. Sin embargo, el 23

---

<sup>1</sup> En sello.

<sup>2</sup> Resulta preciso resaltar, que la copia del contrato suscrito entre las partes objeto de este recurso, no forma parte del correspondiente *Apéndice*.

de enero de 2018 Sears denegó la solicitud de reparación. Aseveró que la garantía reclamada no cubría los daños ocasionados por el huracán María. La pareja Santiago Caraballo presentaron un estimado de \$5,435.40 por costo de reparación.

El 19 de abril de 2018 la pareja Santiago Caraballo acudieron ante el DACo y presentaron una *Querrela* contra Sears.<sup>3</sup> En síntesis, solicitaron que la tienda Sears les honrara el *Certificado de Beneficio* que incluía la garantía de 20 años /o cubriera el costo de reparación de la verja estimado en \$5,435.40.

El 12 de junio de 2018 se celebró la vista administrativa a la que comparecieron ambas partes. La agencia tuvo ante sí el documento intitulado: *Beneficios de las Verjas en PVC* y unas fotografías que mostraban los daños de la verja. Además, testificaron los recurridos y el señor Juan Carlos Merced, empleado de Sears. El señor Geraldo Martínez (*sales project consultant de Sears*) no testificó.

El DACo aquilató la totalidad de la prueba y le dio entera credibilidad al testimonio de los recurridos; no así, al testigo de Sears. En consecuencia, el 20 de junio de 2018 dictó y notificó la *Resolución* recurrida en la que dictaminó que —transcurridos solo 19 meses de la fecha de otorgación del contrato— Sears debía honrar la garantía y reparar la verja; de no hacerlo, tendría que pagar \$5,435.40 del costo estimado de reparación. En síntesis, razonó que ni el *contrato de obras y servicios* ni la garantía de *Beneficios de las Verjas de PVC* definían ni limitaba las *condiciones climáticas variadas*, por lo que la garantía de 20 años ofrecida para la verja de PVC no excluía los vientos de huracán.

---

<sup>3</sup> *Querrela* Número: SAN-2018-0002129.

Inconforme, Sears nos presenta el recurso de revisión judicial que nos ocupa, imputándole al DACo haber cometido los siguientes errores:

*Erró DACo al interpretar la frase “resistente a condiciones climáticas variadas” como que incluye embates de huracán.*

*Erró DACo al concluir que Sears responde por los daños causados por el huracán María en la verja de los recorridos, pues los mismos fueron ocasionados por fuerza mayor.*

*DACo abusó de su discreción al no conceder la solicitud de inspección de Sears.*

Oportunamente, DACo presentó su alegato en oposición, por lo que el recurso quedó perfeccionado para nuestra consideración.

**-II-**

**A. Revisión judicial.**

Sabido es que la Secc. 4.1 de la Ley Núm. 38-2017, conocida como la Ley de Procedimiento Administrativo Uniforme del Estado Libre Asociado de Puerto Rico del Gobierno de Puerto Rico (LPAU), dispone que las decisiones administrativas pueden ser revisadas por este Tribunal.<sup>4</sup> La finalidad de esta disposición es delimitar la discreción de los organismos administrativos para asegurar que estos ejerzan sus funciones conforme a la ley y de forma razonable.<sup>5</sup>

Mientras, la Sección 4.5 del precitado estatuto establece que las conclusiones de derecho serán revisables en todos sus aspectos por este Foro Apelativo. Específicamente, podemos revisar las conclusiones de derecho, si la agencia erró en la aplicación de la ley.<sup>6</sup> El razonamiento detrás de esta disposición es que los tribunales gozan de peritaje —en cuanto a las cuestiones legales— por lo cual no se adelanta ningún fin público dándole deferencia a la agencia en este aspecto.<sup>7</sup> En consecuencia, nuestra función se circunscribe a considerar si —la determinación de la agencia— es

<sup>4</sup> 3 LPRA sec. 9671.

<sup>5</sup> *Empresas Ferrer, Inc. v. A.R.P.E.*, 172 DPR 254 (2007).

<sup>6</sup> 3 LPRA 9675; *Empresas Ferrer, Inc. v. A.R.P.E.*, 172 DPR 254, 264 (2007).

<sup>7</sup> *Miranda v. C.E.E.*, 141 DPR 775, 787 (1996).

razonable, ya que se persigue evitar que el tribunal revisor sustituya el criterio de la agencia por el suyo.<sup>8</sup> Así, las determinaciones de los foros administrativos no gozarán de deferencia cuando actúan de manera arbitraria, ilegal, irrazonable o ante la ausencia de prueba adecuada o error manifiesto en la apreciación de la misma.<sup>9</sup>

Ahora bien, toda vez que el foro administrativo aquilata la prueba de primera mano, éste se encuentra en una mejor posición que los foros apelativos para evaluar la misma, por supuesto, incluyendo la prueba testifical.<sup>10</sup> Por ello, los errores en la apreciación de la prueba que se aleguen haya cometido el foro administrativo, no serán atendidos por este foro apelativo intermedio, *a menos que la parte recurrente cumpla con lo dispuesto en el inciso (C)(3) de la Regla 59 de nuestro Reglamento.*<sup>11</sup> La misma, dispone que en caso de que en el recurso de revisión se plantee alguna cuestión relacionada con errores en la apreciación de la prueba o con la suficiencia de ésta, la parte recurrente procederá conforme se dispone en la Regla 76.<sup>12</sup> Al respecto, la mencionada Regla 76 de nuestro cuerpo reglamentario, establece lo siguiente:

*(A) Transcripción de la prueba oral en recursos de apelación y de certiorari*

*Una parte en una apelación o en un recurso de certiorari ante el Tribunal de Apelaciones notificará al Tribunal de Apelaciones no más tarde de diez días desde que se presentó el escrito de apelación o se notificó la expedición del auto solicitado, que se propone transcribir la prueba oral. En esa moción, la parte proponente expresará las razones por las cuales considera que la transcripción es indispensable y que propicia mayor celeridad en los procesos que la presentación de una exposición estipulada o una exposición narrativa. En todo caso, la parte proponente identificará en la moción las porciones pertinentes del récord ante el Tribunal de Primera Instancia cuya transcripción interesa, incluyendo la fecha del testimonio y los nombres de los testigos.*

*...<sup>13</sup>*

---

<sup>8</sup> *Id.*

<sup>9</sup> *O.E.G. v. Rodríguez*, 159 DPR 98, 119 (2003).

<sup>10</sup> *Gallardo v. Petiton*, 132 DPR 39, 56 (1992).

<sup>11</sup> 4 LPRA Ap. XXII-B, R. 59(C)(3).

<sup>12</sup> *Id.*

<sup>13</sup> 4 LPRA Ap. XXII-A R. 76(A).

Es decir —que ante la ausencia de la transcripción de la prueba oral o de cualquier otra prueba que ponga en posición de ponderar la prueba presentada ante el juzgador de los hechos— un foro apelativo no cuenta con los elementos para descartar la apreciación razonada y fundamentada de la prueba realizada por ese foro administrativo. Es por ello, que las disposiciones reglamentarias sobre los recursos a presentarse ante este Tribunal deberán observarse rigurosamente.<sup>14</sup>

Por otro lado, el inciso (E)(1)(a) de la Regla 59 de nuestro Reglamento, dispone que el escrito de revisión incluirá un *Apéndice* que contendrá, en entre otros, una copia literal de:

*(a) Las alegaciones de las partes ante la agencia, a saber, la solicitud original, la querrela o la apelación y las contestaciones a las anteriores hechas por las demás partes.*<sup>15</sup>

### **B. Contrato de adhesión.**

Los contratos de adhesión son aquellos contratos en cuya redacción no interviene una de las partes y en los que el desequilibrio de poder entre las partes impide un verdadero proceso previo de negociación.<sup>16</sup> Tratándose de una categoría de contrato que no consiente la deliberación previa, y, por tanto, es rígidamente uniforme, la realidad del consumidor queda ceñida a decidir entre aceptar en su totalidad el esquema unilateralmente estructurado por el predisponente, o retirarse del negocio. El uso abusivo de estas cláusulas limitativas de responsabilidad en la práctica de los negocios ha forzado a los tribunales a recurrir a los principios generales del derecho para restringir su eficacia. Adquiere vigencia interpretativa entonces el principio de la buena fe, los principios de conmutatividad del comercio jurídico e interpretaciones a partir del interés colectivo. Ante ciertas circunstancias, la doctrina y nuestra

<sup>14</sup> *Hernández Maldonado v. Taco Maker*, 181 DPR 281, 290 (2011).

<sup>15</sup> 4 LPRA Ap. XXII-B, R. 59.

<sup>16</sup> *Suárez Figueroa v. Sabanera Real, Inc.*, 173 DPR 694 (2008).

jurisprudencia están de acuerdo en que la interpretación de los contratos de adhesión debe favorecer a la parte más débil económicamente y a la que nada tuvo que ver con su redacción. El propósito, según hemos expresado en reiteradas ocasiones es promover, hasta donde sea posible, la igualdad jurídica en materia de contratación.<sup>17</sup>

Los contratos de adhesión son contratos en los que una sola de las partes dicta las condiciones del contrato y la otra las acepta.<sup>18</sup> En ese sentido, los contratos de adhesión presentan el fenómeno de la reducción al mínimo de la bilateralidad contractual.<sup>19</sup> La libertad contractual del consumidor se limita a decidir si acepta en su totalidad el contenido del contrato, según determinado por la parte hacedora, o si decide no participar de él.<sup>20</sup> Las cláusulas oscuras o ambiguas en un contrato de adhesión deben interpretarse liberalmente a favor de la parte que no lo preparó, de manera que se promueva la igualdad jurídica en materia de contratación, en la medida de lo posible.<sup>21</sup> Este tipo de contrato no implica necesariamente la nulidad del contrato, pues si las cláusulas son claras y libres de ambigüedad, deben interpretarse al rigor de las mismas.<sup>22</sup>

### -III-

De entrada, en el caso que nos ocupa el DACo hizo claro que le mereció credibilidad la prueba testimonial de los recurridos. A contrario sensu, descartó el testimonio vertido por el señor Juan Carlos Merced, empleado de Sears. Sin embargo, al examinar minuciosamente la totalidad del recurso presentado, notamos que el recurrente no presentó ante nos una reproducción de la prueba

---

<sup>17</sup> *Id.*

<sup>18</sup> *Zequeira v. CRUV*, 83 DPR 878, 880 (1961).

<sup>19</sup> *Id.*, pág.881.

<sup>20</sup> *Suárez Figueroa v. Sabanera Real, Inc.*, 173 DPR 694 (2008).

<sup>21</sup> *Santiago v. Kodak*, 129 DPR 763, 776 (1992).

<sup>22</sup> *García Curbelo v. A.F.F.*, 127 DPR 747, 760 (1991).

oral en la podemos auscultar los testimonios allí vertido. Al no incluir la transcripción de la vista, el recurrente no colocó a este Foro de Apelaciones en condiciones de poder aquilatar la apreciación de la prueba testimonial efectuada por la agencia.

A lo antes señalado, cabe indicar que en el *Apéndice* del presente recurso no constan copia del contrato de obras y servicios suscrito por las partes el 6 de febrero de 2016.

Con ello en mente, procedemos abordar el primer y segundo señalamiento de error consistente en que el DACo incidió al interpretar la frase “*resistente a condiciones climáticas variadas*” como que incluye embates de huracán. En ese sentido, nos indica que dicho huracán es una fuerza mayor que lo excluye de responsabilidad.

Noten que lo antes expuesto se desprende de la garantía que Sears le ofreció al señor Caraballo y la señora Santiago bajo el título: *Beneficios de las verjas en PVC*. En ese listado de garantías bien cierto se garantiza por veinte años el material de la verja, pero a su vez, se le garantiza al cliente que dicha verja es resistente a las condiciones climáticas variadas, sin hacer ninguna limitación. Tanto Sears como el señor Caraballo y la señora Santiago conocen que nuestra isla está ubicada en la ruta de los huracanes, tormentas y fenómenos tropicales que año tras año nos impactan. Dicha garantía sin más limitaciones resulta clara que contempla esos fenómenos atmosféricos. Por lo que no es excusable argumentar fuerza mayor a lo que consuetudinariamente estamos expuestos en esta isla tropical. Todavía más, fue Sears la parte que redactó—*tanto las garantías como el contrato de obras y servicios suscrito por las partes el 6 de febrero de 2016*— sin que los recurridos tuvieran injerencia alguna en la redacción o negociación de dichas garantías o contrato. Ante ese cuadro de total control, resulta evidente que estamos ante un contrato de adhesión en el que debemos favorecer



a la parte más débil económicamente y, a la que nada tuvo que ver con su redacción. Por lo tanto, ante la ausencia de límites en la garantía y el conocimiento de nuestra realidad atmosférica tropical, es forzoso concluir que el primer y segundo error no se cometieron.

El tercer error se circunscribe a indicar que el DACo abusó de su discreción al no conceder la solicitud de inspección de Sears. No tiene razón.

De la Resolución recurrida se desprende que Sears hizo una solicitud de inspección de la verja que le fue denegada. El DACo razonó que no hacía falta, ya que contaba con once fotografías de la referida verja y con el representante de Sears, Geraldo Martínez había inspeccionado los daños sufridos en la verja. Ese fundamento no nos parece abusivo; máxime, cuando Sears no sentó a testificar al señor Geraldo Martínez quien tenía conocimiento personal de la verja antes y después del paso del huracán. De otra parte, desconocemos cuál fue el testimonio del testigo Juan Carlos Merced ante la carencia de una transcripción de la prueba oral.

A la luz de lo anterior, concluimos que el DACo no incidió en su determinación. En ausencia de pasión, prejuicio o error claro y manifiesto debemos reconocer que el remedio concedido por dicha agencia fue el apropiado y que sus conclusiones de derecho son correctas. En consecuencia, la determinación del DACo es razonable y no habremos de sustituir el criterio de la agencia por el nuestro, sobre todo ante la ausencia de la reproducción de la prueba oral, lo que nos impide pasar juicio sobre la apreciación de la prueba y la credibilidad otorgada por el foro administrativo.

**-IV-**

Por las razones expuestas, 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