Estado Libre Asociado de Puerto Rico
TRIBUNAL DE APELACIONES
PANEL III

Héctor Méndez Torres Recurrente vs. Cal One Enterprises Corporation Recurrida	KLRA20180600	**REVISIÓN ADMINISTRATIVA** procedente del Departamento de Asuntos al Consumidor Sobre: Obras y Servicios Querella Núm.: BA 11655

Panel integrado por su presidenta, la Jueza Fraticelli Torres, el Juez Rivera Colón y la Juez Lebrón Nieves.

Rivera Colón, Juez Ponente

SENTENCIA

En San Juan, Puerto Rico, a 13 de diciembre de 2018.

Comparece la parte querellante y recurrente, señor Héctor R. Méndez Torres (Sr. Méndez Torres), mediante el presente recurso de revisión judicial; y nos solicita que revoquemos la Resolución emitida el 31 de agosto de 2018 y notificada el 4 de septiembre del mismo año por el Departamento de Asuntos del Consumidor (DACo). En el referido dictamen, DACo declaró sin lugar la querella presentada por el Sr. Méndez Torres.

Examinadas las comparecencias de las partes, así como el estado de derecho aplicable, procedemos con la disposición del presente recurso mediante los fundamentos que expondremos a continuación.

-I-

El 26 de octubre de 2016, el Sr. Méndez Torres presentó una querella ante el DACo contra Cal One Enterprises Corporation (Cal One). En la misma, sostuvo que contrató a la compañía Cal One

para que realizara un trabajo de sellado de techo en su residencia, que dicho trabajo se realizaría en dos fases y sería culminado en el periodo de una semana. Agregó que luego de que la parte recurrida le informó que había finalizado la primera fase, éste cumplió con darle el pago correspondiente por dicha fase. No obstante, alegó que al revisar el trabajo realizado se percató de que el mismo estaba incompleto y tenía defectos. Por tanto, solicitó que le fuera devuelta la cantidad que pagó por la primera fase por quedar insatisfecho con el servicio brindado por la compañía Cal One.

Así las cosas, el 23 de mayo de 2018, la agencia recurrida celebró una vista administrativa y posteriormente, el 31 de agosto del mismo año, emitió una Resolución en la cual realizó las siguientes determinaciones de hechos:[1]

1. *El 15 de octubre de 2016, un representante de la parte querellada, en este caso el presidente de la corporación querellada visitó la residencia del querellante para realizarle una cotización.*

2. *Se interesaban los servicios de sellado de techo para un área de 2,320 pies cuadrados.*

3. *Las partes dialogaron y se le orientó al consumidor de los pasos a seguir con el producto que se le recomendaba. El trabajo se realizaría en dos fases, componiendo la primera de: lavado de presión, reparar desagües, montar tragaluces, sellar grietas, minimizar empozamientos, remoción de equipo y cortar varillas.*

4. *El mismo día se suscribió el contrato de servicios con la firma querellada para realizar el sellado de techo a un precio cierto de $7,540.23; de los cuales sólo se pagó la primera fase (depósito del 60%) un monto de $4,524.14 con un cheque de gerente.*

5. *Se acordó un término aproximado de labor de diez (10) días. Aproximadamente se terminarían el 27 de octubre de 2016.*

6. *El 19 de octubre de 2016, se comienzan los trabajos, según contratado.*

7. *Al próximo día, el querellante se percata que el trabajo realizado de la primera fase no cumple sus*

[1] Apéndice del recurso, Anexo 1, págs. 1-2.

expectativas y entiende [que] el mismo fue mediocre. Insatisfecho con el trabajo realizado, la parte querellante se comunica con la parte querellada para el reclamo de lo realizado.

8. *Así las cosas, el querellante expresó su deseo de dar por terminado el trabajo contratado y solicitó la devolución de dinero pagado de $4,524.14 y que se le descontasen los materiales comprados y la mano de obra, toda vez que no le interesaba seguir con los servicios.*

9. *Ante la imposibilidad de poder comunicarse con la parte querellada, el querellante acude al comercio querellado en aras de dar por terminado el contrato y llegar a un acuerdo sobre la devolución de dinero.*

10. *Se le hizo entrega de un documento al querellante donde había una declaración escrita por el presidente de la corporación a lo que el querellante se negó pues entendía que la información no era correcta. El querellante argumentó que no se habla sobre las cancelaciones de contrato y que no pueda reclamarse por incumplimiento de contrato.*

11. *La parte querellada realizó los siguientes trabajos: lavado de presión, aplicación de desagües, sellado de grietas, relleno de cemento, primer en todo el techo.*

12. *Como corolario de los eventos suscitados, el querellante acude a este foro y presenta su querella el 26 de octubre de 2016. Se solicitó como remedio la devolución de $4,000.00 dólares. El monto restante se acreditaría al trabajo realizado hasta el momento.*

13. *El 21 de junio de 2017, este Departamento realizó una inspección de las ventanas en controversia. Se emitió informe de conformidad y el mismo indica: no se corrigieron áreas de empozamiento, no se corrigió deficiencia de losa de techo. El informe de inspección no fue objetado por ninguna de las partes por lo cual entendemos el mismo queda estipulado.*

14. *El día de la vista administrativa la parte querellada hizo una demostración del trabajo compuesto por la fase dos, a la cual no se le dio oportunidad de culminar. Esta última corregía algunos desperfectos que aún quedaban por realizar. Se explica que una vez se culmina la obra, se inspecciona y se certifica para que entre en vigor la garantía. Que luego de la aplicación de cemento se debe dar unos días de sol, para que el mismo seque y se pueda continuar la obra, razón por la cual no se presentaron obreros todos los días a trabajar.*

15. *La parte querellante sostuvo su posición en que la parte querellada incumplió con la fase primera y se abandonó la obra.*

En virtud de las anteriores determinaciones de hechos, el foro administrativo declaró No Ha Lugar la querella presentada por el Sr. Méndez Torres.

Inconforme, la parte recurrente comparece ante nos y le imputa al foro administrativo la comisión de los siguientes errores:

> 1. *Erró el honorable foro administrativo al aplicar de manera aleatoria las reglas de evidencia durante la vista administrativa, en detrimento del derecho que le asiste al querellante-recurrente.*
>
> 2. *Erró el honorable foro administrativo al resolver no ha lugar a la querella, en oposición a lo que sostiene el expediente administrativo.*

-II-

-A-

La revisión judicial de las determinaciones finales del Departamento de Asuntos del Consumidor por este foro intermedio se realiza en virtud de la Ley de Procedimiento Administrativo Uniforme del Gobierno de Puerto Rico (LPAU), Ley Núm. 38 de 30 de junio de 2017, según enmendada, 3 LPRA secs. 9601 y ss. En particular, la Sección 4.1 de la LPAU, permite que se solicite al Tribunal de Apelaciones la revisión de las decisiones administrativas. 3 LPRA sec. 9671. A esos efectos, es norma de derecho claramente establecida que los tribunales apelativos han de conceder gran consideración y deferencia a las decisiones administrativas, en vista de la experiencia y conocimiento especializado de la agencia. *Díaz v. Fideicomiso Soc. y Autogestión*, 188 DPR 32, a la pág. 60 (2013); *Pagán Santiago, et al. v. ASR*, 185 DPR 341, a la pág. 358 (2012); *Torres Santiago v. Depto. Justicia*, 181 DPR 969, a las págs. 1002-1004 (2011); *Mun. de San Juan v. CRIM*, 178 DPR 163, a la pág. 175 (2010); *Borschow Hosp. v. Jta. de Planificación*, 177 DPR 545, a la pág. 566 (2009); *Hatillo Cash & Carry v. A.R.PE.*, 173 DPR 934, a la pág. 954 (2008); *Otero v. Toyota*, 163 DPR 716, a la pág. 727 (2005); *Rivera Concepción v.*

A.R.PE., 152 DPR 116, a la pág. 122 (2000). Por lo tanto, la persona que impugne las decisiones de los organismos administrativos tendrá que presentar evidencia sustancial para derrotar tal presunción, no pudiendo descansar únicamente en meras alegaciones. *Pacheco v. Estancias*, 160 DPR 409, a la pág. 431 (2003). El estatuto uniformador dispone expresamente que la revisión judicial de una decisión administrativa se resume en tres asuntos: (1) la concesión del remedio apropiado; (2) la revisión de las determinaciones de hecho conforme al criterio de evidencia sustancial; y (3) la revisión completa y absoluta de las conclusiones de derecho. 3 LPRA sec. 9675; *Asoc. Fcias. v. Caribe Specialty et al. II*, 179 DPR 923, a la pág. 940 (2010).

La Sección 4.5 de la LPAU, supra, 3 LPRA sec. 9675, establece que 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. *Otero v. Toyota*, 163 DPR 716, a la pág. 727 (2005); *Metropolitana S.E. v. A.R.PE.*, 138 DPR 200, a la pág. 213 (1995). Las decisiones administrativas tienen a su favor la presunción de legalidad, regularidad y corrección. *Murphy Bernabé v. Tribunal Superior*, 103 DPR 692, a la pág. 699 (1975). Esta presunción debe ser respetada mientras la parte que la impugne no produzca suficiente evidencia para derrotarla. *Rivera Concepción v. A.R.PE.*, 152 DPR 116, a la pág. 123 (2000); *Henríquez v. Consejo Educación Superior*, 120 DPR 194, a la pág. 210 (1987).

Ahora bien, aun cuando la revisión judicial es limitada y las determinaciones administrativas están cobijadas por una presunción de legalidad y corrección, éstas deben ser cónsonas con las leyes y reglamentos que se les ha delegado implantar a las agencias. *T-JAC, Inc. v. Caguas Centrum Limited*, 148 DPR 70, a la pág. 81 (1999). Recuérdese que la revisión judicial delimita la

discreción de los organismos administrativos y asegura que el ejercicio de sus prerrogativas sea legal y razonable. *Empresas Ferrer v. A.R.PE.*, 172 DPR 254, a la pág. 264 (2007). Así pues, la deferencia administrativa cede si la decisión no se basa en evidencia sustancial; el ente administrativo erró en la aplicación de la ley o reglamento; la agencia actuó de forma arbitraria, irrazonable o ilegal; la actuación administrativa afecta derechos fundamentales o conduce a la comisión de injusticias. *Díaz v. Fideicomiso Soc. y Autogestión*, *supra*, a la pág. 63, que cita a *Mun. San Juan v. Plaza Las Américas*, 169 DPR 310, a la pág. 324 (2006); *Martínez v. Rosado*, 165 DPR 582, a la pág. 590 (2005). Es sabido, además, que todo procedimiento adjudicativo formal cursado en las agencias debe salvaguardar los siguientes derechos: (1) derecho a notificación oportuna de los cargos o querellas o reclamos en contra de una parte; (2) derecho a presentar evidencia; (3) derecho a una adjudicación imparcial; y (4) derecho a que la decisión sea basada en el expediente. 3 LPRA sec. 9641; *Álamo Romero v. Adm. de Corrección*, 175 DPR 314, a la pág. 329 (2009).

-B-

Como parte del planteamiento presentado por el recurrente, precisa analizar la aplicación de las Reglas de Evidencia en los procesos administrativos. La sección 3.13, incisos (c) y(e) de LPAU, 3 LPRA 9653, establece lo siguiente:

. . . . . .

> *(c) El funcionario que presida la vista podrá excluir aquella evidencia que sea impertinente, inmaterial, repetitiva o inadmisible por fundamentos constitucionales o legales basados en privilegios evidenciarios reconocidos por los tribunales de Puerto Rico.*
>
> . . . . . .
>
> *(e) Las Reglas de Evidencia no serán aplicables a las vistas administrativas, pero los principios fundamentales de evidencia se podrán utilizar para*

> *lograr una solución rápida, justa y económica del procedimiento.*
>
> . . . . . .
>
> Reconociendo que el propósito fundamental en todo proceso adjudicativo es la búsqueda de la verdad y la justicia, las reglas procesales y en particular las de evidencia, persiguen viabilizar este propósito; no obstaculizarlo. *Otero v. Toyota*, 163 DPR 716 (2005). El carácter informal y flexible que distingue a los procesos administrativos permite que el juzgador de hechos conozca toda la información pertinente para dilucidar la controversia que tiene ante sí. De esta forma, los principios fundamentales de las reglas procesales y de evidencia podrán utilizarse en estos procesos mientras no sean incompatibles con la naturaleza de los mismos. *Otero v. Toyota*, *supra*; *O.E.G. v. Rodríguez, supra*.
>
> **-C-**
>
> Las obligaciones surgen de la ley, los contratos, cuasicontratos y de cualquier otra acción u omisión en la cual medie culpa o negligencia. Art. 1042 del Código Civil, 31 LPRA sec. 2992. Aquellas obligaciones derivadas de un contrato tendrán fuerza de ley para las partes, y deberán cumplirse según se hayan delimitado; *pacta sunt servanda*. Art. 1044 del Código Civil, 31 LPRA sec. 2994. Los contratos son negocios jurídicos que existen desde que concurren los requisitos de consentimiento, objeto y causa. Art. 1213 del Código Civil, 31 LPRA sec. 3391. Una vez las partes consienten en obligarse a cumplir determinadas prestaciones, surge el contrato. Art. 1206 del Código Civil, 31 LPRA sec. 3371; *Amador v. Conc. Igl. Univ. De Jesucristo*, 150 DPR 571, a las págs. 581-582 (2000). Los tribunales no podemos relevar a una parte de cumplir con el contrato cuando éste es legal y válido y no contiene vicio alguno. *Mercado, Quilichini v. U.C.P.R.*, 143 DPR 610, a la pág. 627 (1997).

En virtud del principio de libertad de contratación, las partes pueden llegar a los acuerdos que estimen procedentes, siempre y cuando éstos no sean contrarios a la ley, la moral o el orden público. Art. 120 del Código Civil, 31 LPRA sec. 3372; *Amador v. Conc. Igl. Univ. De Jesucristo*, *supra*, a las págs. 581-582. En síntesis, éstas quedan vinculadas al cumplimiento de todas las consecuencias jurídicas que surjan como parte de los acuerdos estipulados. *Jarra Corp. v. Axxis Corp.*, 155 DPR 764, a la pág. 772 (2001). Una vez perfeccionado el contrato, las partes se obligan al cumplimiento de lo expresamente pactado y a las consecuencias que se deriven del mismo, ello conforme a la buena fe, al uso y a la ley. Art. 1210 del Código Civil, 31 LPRA sec. 3375; *Trinidad v. Chade*, 153 DPR 280, a la pág. 289 (2001).

El Art. 1233 del Código Civil, 31 LPRA sec. 3471, dispone que, si los términos de un contrato son claros y no dejan duda sobre la intención de los contratantes, se considerará el sentido literal de sus cláusulas. Si las palabras parecieran contrarias a la intención evidente de los contratantes, prevalecerá la intención de las partes. La obligatoriedad del contrato se funda en una norma ética derivada de la buena fe que exige no defraudar la confianza que en otro pueda haber creado nuestra promesa o conducta. *Unisys v. Ramallo Brothers*, 128 DPR 842, a la pág. 852 (1991).

En el contrato de arrendamiento de obra, una parte se obliga hacia la otra a ejecutar una obra a cambio de la contraprestación convenida. Art. 1434 del Código Civil, 31 LPRA sec. 4013; *Master Concrete Corp. v. Fraya, S.E.*, 152 DPR 616, 623 (2000); *Constructora Bauzá, Inc. v. García López*, 129 DPR 579, 592 (1991). Este contrato es "de carácter consensual, bilateral, y oneroso cuyos elementos característicos son la obra a realizarse y el precio". *Master Concrete Corp. v. Fraya, S.E.*, *supra*, pág. 624.

El concepto de obra comprende todo resultado a ser producido por el trabajo o por la actividad humana por lo que, "el contratista se obliga no solamente a realizar la obra, sino también a realizarla bien; obligación que existirá aunque no haya pacto expreso a esos efectos". *Constructora Bauzá, Inc. v. García López*, supra, pág. 594. "El contratista viene obligado a ejecutar la obra conforme a lo convenido en el contrato, a las reglas del arte de la construcción y a los usos o reglas profesionales. Más si lo ejecutado resulta de calidad inferior o presenta defectos, es indudable que no se ha obtenido el resultado previsto, y que, el contratista no ha cumplido su obligación". Id.

El dueño del proyecto objeto de un contrato de arrendamiento de obras "tiene la obligación fundamental de pagar el precio en la forma, en la cuantía y en el tiempo convenido". *Master Concrete Corp. v. Fraya, S.E.*, *supra*, pág. 624. Por otro lado, la obligación principal del contratista consiste en realizar y entregar la obra según lo pactado, incluyendo además que la obra sea ejecutada conforme a lo convenido, a las reglas de la construcción y a los usos o reglas profesionales. Id. "Si el contratista incumple con su deber, el dueño tiene el derecho a pedir la resolución del contrato, aun hecha la obra, si resulta ser tan imperfecta que el dueño se ve impedido de usarla para el fin perseguido". Id.

-III-

En su primer señalamiento de error, el Sr. Méndez Torres cuestiona la aplicación que hizo el DACo de las reglas de evidencia en la vista administrativa. Según reseñamos, las Reglas de Evidencia no aplican en las vistas administrativas por el carácter informal y flexible que caracteriza las mismas, no obstante, podrán utilizarse los principios fundamentales de las mismas.

Cónsono con lo anterior, el Reglamento de Procedimientos Adjudicativos del DACo, Reglamento Núm. 8034 de 14 de junio de 2011, en su Regla 24 dispone lo siguiente:

> *Regla 24-Aplicación de las Reglas de Procedimiento Civil y de Evidencia.*
>
> *Las Reglas de Procedimiento Civil y de Evidencia no serán de estricta aplicación a las vistas administrativas, sino en la medida en que el Funcionario o Panel de Jueces que presida la vista o el Departamento estime necesario para llevar a cabo los fines de la justicia.*

En el presente caso, el Sr. Méndez Torres basó su planteamiento en meras alegaciones, por lo que no puso a este foro apelativo en condiciones de evaluar si, en efecto, actuó incorrectamente el DACo. Dado a que, de ordinario, las Reglas de Evidencia no son aplicables a las vistas administrativas, concluimos que el foro recurrido no cometió el primer error señalado.

En su segundo señalamiento de error, el recurrente aduce que la determinación del DACo no está basada en evidencia que obra en el expediente administrativo. Sostiene que el foro recurrido no tomó en consideración el informe de inspección realizado por el DACo, en el cual se recomendó la cancelación del contrato y la devolución total del dinero. Veamos.

Del recurso ante nuestra consideración surge que la compañía recurrida emitió una factura en la cual expuso cuáles habían sido los trabajos realizados y la cantidad que debía pagar el Sr. Méndez Torres por los mismos. En dicha factura se hace constar que la misma corresponde a la Fase 1 y en la descripción de los trabajos realizados se señalan los siguientes: lavado a presión, crear y reparar desagües, sellar grietas, minimizar empozamientos, rellenar de ser necesario, remoción de equipos y corte de varillas. Por esta primera fase se le facturó al recurrente $4,524.14.

En su contestación a la querella presentada por el Sr. Méndez Torres, la parte recurrida reconoció haber completado la primera fase del trabajo por el cual fue contratada. Dicha parte alegó lo siguiente:[2]

> *Se alega afirmativamente que la parte querellada, CAL One Enterprises, Corp. realizó las obras contratadas en la primera fase en su totalidad cumpliendo con los más altos estándares de calidad tanto de la industria de sellado e impermeabilización de techos. Dichas obras consistieron en lo siguiente: i) preparación de la superficie del techo con máquina a presión de 5,000 lbs/psi; ii) corrección de desagües, iii) empañetado; iv) corrección de empozamientos; v) sellado de grietas; vi) minimización de protuberancias; y vii) aplicación de "primer" asfáltico. De manera que se culminó la primera fase y se dejó la superficie preparada adecuadamente para realizar la segunda fase de la obra.*

A tenor de lo antes expuesto, surge claramente que la recurrida reconoce que culminó la primera fase, la cual incluye los trabajos mencionados. No obstante, en el informe de inspección realizado por el foro recurrido, se consignaron los siguientes resultados:[3]

1. *No se realizó el empañetado de áreas (parapetos), el querellante alegó en la inspección que esto figuraba en el contrato.*

2. *No se corrigieron áreas de empozamientos.*

3. *La parte querellada aplicó una membrana en la losa de techo, la misma se encuentra deteriorada.*

4. *No se corrigió deficiencias en la losa de techo.*

5. *Se realizó la reparación de un desagüe en el lateral izquierdo de la residencia, el empañetado del mismo se desprendió. No se removió exceso de material.*

Al final del informe, el técnico de investigación hizo la siguiente recomendación: "Dado a que los trabajos no fueron completados y ante la falta de interés presentada por la parte querellada se recomienda la cancelación y la devolución total de dinero".[4]

---

[2] Apéndice del recurso, Anexo 6, pág. 2.
[3] Apéndice del recurso, Anexo 5, págs. 2-4.
[4] Apéndice del recurso, Anexo 5, pág. 4.

Así las cosas, quedó demostrado que el trabajo realizado en la primera fase por la parte recurrida quedó incompleto y que las tareas completadas presentaban ciertas deficiencias. A pesar de los hallazgos contenidos en el informe, el foro recurrido determinó que no hubo un incumplimiento, puesto que a la parte recurrida le faltaba completar la segunda fase de la obra y no podía decretarse un incumplimiento si la parte recurrente no le permitía culminar la obra.

Conforme al derecho reseñado, cuando las partes suscriben un contrato de arrendamiento de obra el contratista tiene el deber de realizar y entregar la obra según pactado. Por tanto, la conclusión del foro administrativo es incorrecta, puesto que, a pesar de que la obra en su totalidad no había sido finalizada, la parte recurrida ya había reportado que la primera fase estaba finalizada y se demostró que incumplió con lo que conllevaba la misma.

El derecho antes reseñado indica, además, que la obligación de un contratista no es solo de hacer la obra sino de hacerla bien. En el presente caso, quedó evidenciado, mediante el informe de inspección que, además de quedar la obra incompleta, los trabajos realizados tenían deficiencias.

Así las cosas, concluimos que el Sr. Méndez Torres tenía derecho a solicitar la resolución del contrato suscrito con la recurrida. En su querella, el recurrente solicitó que se le devolviera la cantidad de $4,000.00 del pago que le hizo a la recurrida y se le retuviera el restante, $524.14, para compensar el trabajo de los empleados y el costo de materiales. Por tanto, revocamos el dictamen recurrido y le ordenamos a la parte recurrida que le devuelva al Sr. Méndez Torres $4,000.00 del pago que este le hizo por la primera fase de la obra contratada.

-IV-

Por los fundamentos antes expuestos revocamos el dictamen recurrido y ordenamos a la parte recurrida pagar a la parte recurrente la cantidad de $4,000.00

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