

ESTADO LIBRE ASOCIADO DE PUERTO RICO
TRIBUNAL DE APELACIONES
PANEL III

FÉLIX COLÓN ANAYA,
ISABEL RODRÍGUEZ
GALARZA,

Recurrida,

v.

CCA GROUP, LLC;
UNITED SURETY &
INDEMNITY COMPANY,

Recurrente.

KLRA201900631

REVISIÓN
procedente del
Departamento de Asuntos
del Consumidor, Oficina
Regional de Caguas.

Querella núm.:
CA0006459.

Sobre:
Ley Núm. 130 de 13 junio
de 1967, según
enmendada.

Panel integrado por su presidenta, la Jueza Jiménez Velázquez, la Jueza Romero García y la Juez Méndez Miró.

Romero García, jueza ponente.

SENTENCIA

En San Juan, Puerto Rico, a 14 de agosto de 2020.

La parte recurrente, CCA Group, LLC (CCA Group), instó el presente recurso el 9 de octubre de 2019. En él, impugna la *Resolución* emitida el 1 de agosto de 2019, por el Departamento de Asuntos del Consumidor (DACo), Región de Caguas, notificada el 7 de agosto de 2019. Mediante esta, el DACo declaró con lugar la querella incoada por la parte recurrida, Félix Colón Anaya (Sr. Colón) e Isabel Rodríguez Galarza (Sra. Rodríguez). En particular, ordenó a la parte aquí recurrente a satisfacer a la parte recurrida, dentro del plazo de treinta (30) días a partir del archivo en autos de la resolución, una cuantía ascendente a veintiún mil veinticuatro dólares con nueve centavos (\$21,024.09), más el interés legal al tipo que fija la ley, computado desde la fecha en que se ordenó el pago, hasta que el mismo sea satisfecho.

Así las cosas, a partir de la presentación del recurso de autos, las partes presentaron distintas mociones que fueron resueltas por este Tribunal.

Por otro lado, la recurrida presentó una *Moción en Auxilio* y una *Moción en auxilio suplementaria*, el 9 y 11 de junio de 2020,

respectivamente. Ante esto, este Tribunal apercibió a la recurrida de que los escritos mencionados no fueron presentados al amparo de la Regla 79 del Reglamento de este Tribunal¹. No obstante, al examinar los mismos se desprende que la intención de la parte recurrida fue presentar una oposición al alegato suplementario de la parte recurrente. Por tanto, acogemos los referidos escritos como la oposición de la parte recurrida a la revisión judicial presentada por CCA Group.

Así pues, con el beneficio de la comparecencia de ambas partes, la transcripción de la prueba oral y por los fundamentos que expondremos a continuación, revocamos la resolución recurrida. Veamos.

I

El 27 de junio de 2013, el Sr. Colón y su esposa, la Sra. Rodríguez, adquirieron una residencia construida o desarrollada por la firma CCA Group, en la Urbanización Monte Alto de Gurabo. En específico, la residencia ubica en el lote identificado con el número 137.

El 30 de marzo de 2015, la parte recurrida presentó una querrela ante el DACo en contra de la corporación y de la compañía del título, por presuntos vicios de construcción exhibidos en la residencia antes mencionada. La parte querellante y aquí recurrida alegó que la propiedad adolecía de los siguientes defectos², que ameritaban su corrección: aguas empozadas en los techos, que conllevaba nivelar los mismos; graves filtraciones de techo y pared en varias áreas de la casa; deficiencia en el mecanismo de la ventana de guillotina en el *master-room*; bidet instalado en un baño, que no estaba de acuerdo a la especificación del plano de construcción y no resultaba funcional; omisión de una tubería soterrada de desagüe, con 2 *clean outs* desde la marquesina hasta la cuneta; y, grietas dentro de la casa, que requerirían, además, pintar el área afectada.

¹ Según mencionado en nuestra *Resolución* del 8 de julio de 2020, el 30 de enero de 2020, la parte recurrida presentó por primera vez un escrito titulado *Moción en Auxilio*. Ese mismo día, fue apercibida de que dicho escrito no cumplía con las disposiciones de nuestro reglamento. En específico, la Regla 79 del Reglamento de este Tribunal, 4 LPRA Ap. XXII-B.

² Véase, Anejo 5 del recurso del recurrente, a la pág. 31.

Conforme a lo anterior, solicitó como remedio la corrección de los defectos detallados.

Posteriormente, el 10 de abril de 2015, la parte recurrida presentó una *Enmienda a la Querella*. En ella, reclamó los mismos defectos mencionados en la querella original y sometió una descripción más detallada de los trabajos que presuntamente se habían hecho y los que aún faltaban para corregir los defectos. En esta ocasión, el Sr. Colón y la Sra. Rodríguez solicitaron como remedio que la firma recurrente les diera la oportunidad de corregir los defectos y que la recurrente honrara el estimado que de buena fe estos habían sometido a la agencia³. Dicho estimado ascendía a \$11,263.70⁴.

De otra parte, el 5 de mayo de 2015, el Sr. Wilson Torres (Sr. Torres), Investigador de querellas de construcción del Departamento, inspeccionó la residencia objeto de la reclamación y emitió el correspondiente informe⁵. A la referida inspección compareció la parte recurrida y el Sr. José Badea, representante de CCA Group. Así las cosas, el Sr. Torres estimó la corrección de los hallazgos antes señalados en \$5,599.00.

Por otro lado, el Sr. Badea se comprometió a corregir los defectos en 30 días a partir de la inspección. No obstante, la parte recurrente no corrigió los defectos consignados en el informe de inspección. Debemos destacar que los hallazgos del referido informe no fueron objetados por las partes, por lo que el DACo los dio por estipulados⁶.

Luego de varios trámites procesales, el 21 de octubre de 2016, el DACo emitió una *Resolución*. En esta, ordenó a la parte recurrente que procediera a reparar los defectos desglosados y, en caso de

³ Véase, Anejo 6 del recurso del recurrente, a la pág. 41.

⁴ *Íd.*, a la pág. 42.

⁵ El Informe de Investigación de Querella de Construcción producto de dicha investigación fue notificado el 18 de junio de 2015.

⁶ Véase, Anejo 13 del recurso del recurrente, a las págs. 67-68.

incumplimiento, compensara a la parte querellante y aquí recurrida con la suma de \$7,287.21⁷.

A tenor con lo anterior, el 15 de noviembre de 2016, el Sr. Colón y la Sra. Rodríguez presentaron una *Reconsideración*⁸. En síntesis, la parte recurrida adujo que la cuantía asignada como compensación en caso de incumplimiento estaba muy por debajo de los estimados que estos entendían reflejaban la cantidad real a compensar. Conforme a esto, incluyeron unas tablas de *Estimado de costo para la cotización de defectos*.

El 17 de noviembre de 2016, el DACo emitió una *Resolución en Reconsideración* y denegó la solicitud de la parte recurrida. En particular, esbozó que la parte recurrida intentó presentar evidencia nueva, que no había sido presentada en la vista administrativa, lo cual representaba una violación al debido proceso de ley. Asimismo, respecto al estimado que esta parte incluyó en su reconsideración, el foro administrativo concluyó que el mismo había sido confeccionado por un ingeniero químico, cuyo peritaje o *expertise* en el campo de la construcción no había sido acreditado. Así pues, según lo antes indicado, el DACo denegó la solicitud de reconsideración de los señores Colón y Rodríguez.

Ahora bien, resulta importante aclarar que, tanto la *Resolución* del 21 de octubre de 2016, como la solicitud de reconsideración y la denegatoria de esta emitida por el DACo, **no fueron notificadas adecuadamente a CCA Group**. A tales efectos, el 23 de diciembre de 2016, la parte aquí recurrente presentó una *Moción informativa sobre notificación defectuosa, sobre incorrección del expediente y otros asuntos*⁹. Mediante esta, solicitó al DACo que dejara sin efecto la notificación de la *Resolución* y demás documentos mencionados, y señalara una nueva vista administrativa.

⁷ Véase, Anejo 13 del recurso del recurrente, a las págs. 64-79.

⁸ Véase, Anejo 14 del recurso del recurrente, a las págs. 81-84.

⁹ Véase, Anejo 16 del recurso del recurrente, a las págs. 90-95.

A pesar de lo antes relatado, el 16 de diciembre de 2016, el DACo acudió al Tribunal de Primera Instancia y presentó una *Petición para hacer cumplir orden*¹⁰. Conforme a ello, el foro primario emitió una *Citación y Orden* el 11 de enero de 2017, en la que señaló una vista para el 27 de febrero de 2017. Según argumentó el recurrente en su escrito de revisión, en la referida vista, CCA Group planteó que el DACo carecía de jurisdicción para hacer cumplir una orden que no había sido notificada adecuadamente en el procedimiento ante la agencia. A raíz de lo antes expuesto, el 7 de marzo de 2017, el DACo presentó una *Moción Informativa* en la que solicitó el desistimiento sin perjuicio del caso y la devolución de este al foro administrativo para la continuación de los procedimientos.

Posteriormente, el 9 de mayo de 2017, la parte recurrida presentó una tercera *Enmienda a Querella*¹¹. En esta, el Sr. Colón y la Sra. Rodríguez solicitaron, entre otras cosas, una indemnización por las angustias y sufrimientos mentales que habían sufrido a causa de los vicios de construcción de su residencia.

Así las cosas, el 20 de junio de 2017, el DACo celebró una segunda inspección de la propiedad. Conforme a esta, el 17 de agosto de 2017, la agencia administrativa presentó una *Notificación de Informe de Inspección*, suscrito por el Sr. José F. Carmona Longo, Investigador de Querella sobre construcción.

Según surge de la *Resolución* recurrida, el Informe de la Segunda Inspección¹² dispone, en lo pertinente, lo siguiente:

1. El trabajo recomendado por el perito de la Querellante es uno de rehabilitación de la residencia.

¹⁰ Véase, *Lcdo. Nery Adames Soto en su carácter de Secretario del Departamento de Asuntos del Consumidor v. CCA Group LLC.*, EAC2016-0385.

¹¹ Véase, Anejo 21 del recurso del recurrente, a la pág. 113.

¹² La parte recurrente plantea en su escrito de revisión que el referido informe consta solo de una página y media, y concluye, luego de una sola inspección ocular, que el trabajo recomendado por el perito de la parte querellante y aquí recurrida es uno de rehabilitación de la residencia. Asimismo, la recurrente arguye que no se especificaron los trabajos a ser realizados ni recomendados, y que tampoco se justificó la utilización de los productos a utilizarse.

Por otro lado, destacamos que, como bien informa la recurrente, el Informe de la Segunda Inspección no obra en el expediente administrativo.

2. Partiendo de esa premisa, y teniendo en cuenta la forma detallada en que se van a realizar los trabajos, especificando los productos a utilizarse, considero que el costo de \$21,024.09 [es] uno muy razonable.
3. Este costo contempla la reparación de techo, reparación de paredes exteriores y reparación interior.

Conforme a lo anterior, el 1 de septiembre de 2017, CCA Group presentó una *Moción objetando informe de inspección y para que se cite al inspector del DACO*. Aquí, se opuso al referido informe de inspección por el mismo no cumplir con la Regla 14.4 del *Reglamento de Procedimientos Adjudicativos del DACo*, Reglamento Núm. 8034 de 14 de junio de 2011. La parte recurrente alegó que el informe no cubría la investigación de manera detallada, no era claro, ni contenía un estimado de costos detallado de los artículos, materiales y la cantidad global de costos de los servicios necesarios para un remedio adecuado.

Ahora bien, luego de varios señalamientos y reseñalamientos de la vista administrativa, esta se celebró el 7 de mayo de 2018. Durante la misma, surgieron interrogantes acerca de la fecha en la que se adquirió la propiedad en controversia. Resulta pues, que el Sr. Colón declaró que adquirió la propiedad en el año 1913. A raíz de la referida situación, su esposa y aquí recurrida, Sra. Rodríguez, arguyó que el Sr. Colón se encontraba incapacitado y que ella era su tutora legal.

A raíz de lo antes mencionado, el juez administrador canceló, nuevamente, la vista administrativa, hasta tanto la parte querellante y aquí recurrida acreditara su capacidad para participar en los procedimientos.

De otra parte, el 17 de mayo de 2018, la parte recurrente presentó una *Moción sobre aspectos procesales en atención a vista* en la que, entre otras cosas, presentó un *Informe Técnico* realizado por su perito, el Sr. José Badea (Sr. Badea).

Ahora bien, con relación a la falta de capacidad del Sr. Colón, el 10 de julio de 2018, la parte recurrente presentó una *Moción en atención a insuficiencia de legitimación*¹³. Ello, en respuesta a una *Moción en*

¹³ Véase, Anejo 40 del recurso del recurrente, a las págs. 244-246.

cumplimiento de orden y solicitud de señalamiento, que fuera presentada el 24 de mayo de 2018, por la parte recurrida. En ella, la recurrida había anejado una carta fechada 22 de mayo de 2018, suscrita por el Dr. Héctor Cott, a los fines de acreditar la capacidad mental del Sr. Colón. En consecuencia, en su moción, CCA Group cuestionó la validez de la referida carta e indicó que la misma no era suficiente para sustituir la falta de capacidad legal del recurrido, ni para rebatir la admisión de su esposa, la Sra. Rodríguez. Así pues, fundamentó su postura y reiteró la falta de legitimación del recurrido Sr. Colón.

No obstante, y según se desprende del expediente ante nuestra consideración, **la agencia administrativa nunca resolvió la controversia de falta legitimación.**

Finalmente, el 10 de agosto de 2018, se celebró la vista administrativa del caso. Según indica la recurrente en su escrito de revisión, una vez la parte recurrida sometió su caso, la recurrente presentó una solicitud verbal de desestimación. La jueza administrativa se reservó su dictamen al respecto y ordenó a la recurrente presentar su prueba.

Sin embargo, en enero de 2019, CCA Group indicó que el personal del DACo se comunicó para informar que no era posible emitir una resolución final, **toda vez que la jueza administrativa a cargo había renunciado y la grabación de la vista se había extraviado.**

Como alternativa, la Lic. Delia Pagán, Directora Regional del DACo en Caguas, citó a las partes a una vista de mediación¹⁴ el 18 de enero de 2019, la cual fue dirigida por ella. Conforme a ello, las partes discutieron las controversias a dilucidarse e, inclusive, discutieron una oferta de transacción para finalizar el pleito.

Posteriormente, la parte recurrida presentó ante el DACo un escrito titulado *Entrega de Expediente*. Consecuentemente, el 11 de marzo de

¹⁴ Véase, Anejo 42 del recurso del recurrente, a la pág. 250, que constituye copia de un correo electrónico suscrito por la Lic. Pagán, en el que cita a las partes a una vista de mediación.

2019, la Lic. Pagán emitió una *Notificación y Orden*¹⁵ en la cual, entre otros asuntos, señaló una nueva vista administrativa.

Luego de varios incidentes procesales, el 13 de mayo de 2019, se celebró la vista administrativa. A esta comparecieron la parte recurrente, la parte recurrida -por derecho propio-, el testigo pericial, Ing. Noel Mercado y el inspector del DACo, Sr. José Carmona Longo (Sr. Carmona Longo).

El 7 de agosto de 2019, el DACo emitió su *Resolución*. En esta condenó a la parte aquí recurrente al pago de \$21,024.09, con el interés legal al tipo que fija la ley, computado desde la fecha en que se ordenó el pago y hasta que el mismo fuera satisfecho.

Inconforme con tal determinación, CCA Group acude a este Tribunal y esboza los siguientes señalamientos de error:

Erró el DACo en la apreciación de la prueba presentada durante la vista adjudicativa y en su consecuencia, al omitir la prueba presentada por el recurrente, al emitir determinaciones de hechos que resultan incorrectas y opuestas a la prueba presentada; y al imponer a la parte recurrente el pago de una cuantía exagerada, arbitraria y caprichosa.

Erró el DACo al emitir un dictamen arbitrario y caprichoso y al violentar los derechos de la parte recurrente a un procedimiento justo e imparcial. Esto, tras dar un proceso de mediación viciado en el cual la persona supuesta a fungir como interventor neutral o mediadora, luego de escuchar abiertamente las posiciones, alegaciones y defensas de la parte recurrente, no se inhibió en el proceso adjudicativo y formó parte de ambos procedimientos, prejuzgando y aquilatando indebidamente la prueba presentada durante la vista en su fondo.

Erró el DACo al imponer a la parte recurrente el pago de una cuantía exagerada, lo que constituye un remedio no adecuado. Esto, ignorando las condiciones provocadas por el recurrido que invalidaron la garantía del desarrollador e impiden la reparación solicitada.

En síntesis, la parte recurrente reiteró que el proceso cuasi judicial de la agencia administrativa estuvo minado de arbitrariedades, lo que provocó una resolución irracional e improcedente en derecho. A raíz de lo anterior solicitó la revocación de la misma.

¹⁵ Véase, Anejo 45 del recurso del recurrente, a las págs. 254-258.

A su vez, el 6 de marzo de 2020, la parte recurrente presentó una *Moción en cumplimiento de orden y alegato suplementario*. En esta, el recurrente sustentó su primer y tercer señalamiento de error en la transcripción de la prueba oral desfilada en la vista administrativa. Recordemos pues, que los mencionados errores giran en torno a la apreciación indebida de la prueba presentada durante la vista administrativa. Conforme a ello, detalló las partes de la transcripción que abonaban a sus argumentos.

Por otro lado, la parte recurrida, por derecho propio, presentó varios escritos titulados *Moción en Auxilio*. Este Tribunal le apercibió de que los mismos no cumplían con la Regla 79 del Reglamento de este Tribunal, 4 LPRA Ap. XXII-B. No obstante, el 9 de junio de 2020, la parte recurrida presentó su tercera *Moción en Auxilio*. El Sr. Colón y la Sra. Rodríguez anejaron a sus escritos documentos complementarios para fundamentar sus argumentos.

Según indicamos, de un examen del referido escrito se desprende que la intención de los recurridos era oponerse al recurso de CCA Group. Por consiguiente, acogimos el mismo como una oposición, que conllevó el perfeccionamiento del recurso ante nuestra consideración¹⁶.

II

La Sección 4.5 de la *Ley de Procedimiento Administrativo Uniforme del Gobierno de Puerto Rico*, Ley Núm. 38-2017¹⁷, establece el alcance de la revisión judicial de una determinación administrativa. A saber: la revisión judicial de las determinaciones finales de las agencias administrativas se circunscribe a evaluar: (1) si el remedio concedido por la agencia es el adecuado; (2) si las determinaciones de hechos están sostenidas por la evidencia sustancial que surge de la totalidad de expediente; y, (3) si las

¹⁶ Valga apuntar que, además de la transcripción de la vista, contamos con los autos originales de la causa administrativa.

¹⁷ A pesar de que la citada Ley derogó la antigua Ley Núm. 170 de 12 de agosto de 1988, *Ley de Procedimiento Administrativo Uniforme del Estado Libre Asociado de Puerto Rico*, 3 LPRA sec. 2101 *et seq.*, el principio de revisión judicial no ha variado.

conclusiones de derecho son correctas, para cuyo escrutinio no tenemos limitación revisora alguna.

No obstante, si bien las conclusiones de derecho de una agencia son revisables en todos sus aspectos por los tribunales, ello no significa que el tribunal las puede descartar libremente, ya que estas merecen deferencia. *Ramírez v. Depto. de Salud*, 147 DPR 901, 907 (1999). Cónsono con ello, es norma reiterada que las decisiones de los organismos administrativos merecen la mayor deferencia judicial, pues son estos los que cuentan con el conocimiento experto de los asuntos que les son encomendados. *The Sembler Co. v. Mun. de Carolina*, 185 DPR 800, 821 (2012). Debido a que toda sentencia o determinación administrativa está protegida por una presunción de corrección y validez, la parte que acude a este Tribunal de Apelaciones tiene el deber de colocar a este foro en posición de conceder el remedio solicitado. *Morán v. Martí*, 165 DPR 356, 366 (2005).

De otra parte, al momento de revisar una decisión administrativa, el criterio rector para los tribunales será la **razonabilidad** de la actuación de la agencia. *González Segarra et al. v. CFSE*, 188 DPR 252, 276 (2013). Por ello, los tribunales debemos limitar nuestra intervención al evaluar la razonabilidad de las decisiones administrativas. *Pacheco v. Estancias*, 160 DPR 409, 432 (2003). “En caso de que exista más de una interpretación razonable de los hechos, el tribunal debe sostener la que seleccionó la agencia, y no sustituir su criterio por la de ésta”. *Íd.*

En su consecuencia, la revisión judicial de determinaciones administrativas ha de limitarse a evaluar si la agencia actuó de manera arbitraria, ilegal, irrazonable, o fuera del marco de los poderes que se le delegaron. *Torres v. Junta Ingenieros*, 161 DPR 696, 708 (2004). En ese sentido, la parte que impugna judicialmente las determinaciones de hechos de una agencia administrativa tiene el peso de la prueba para demostrar que estas no están basadas en el expediente o que las conclusiones a las que llegó la agencia son irrazonables. *Rebollo Vda. de Liceaga v. Yiyi*

Motors, 161 DPR 69, 77 (2004); véase, además, *Rolón Martínez v. Superintendente de la Policía*, 201 DPR 26, 58-59 (2018).

III

La parte recurrente acude ante este Tribunal y esboza tres señalamientos de error. El primer y tercer señalamiento de error versan sobre la apreciación de la prueba presentada en la vista administrativa. Por otro lado, el segundo señalamiento de error versa sobre las irregularidades durante el proceso administrativo en el caso de autos. Para fines de un mejor entendimiento, comenzaremos este análisis con la discusión del segundo planteamiento.

CCA Group, en su segundo señalamiento de error, alegó que el DACo violó sus derechos al emitir un dictamen arbitrario y caprichoso, y al negarle un procedimiento justo e imparcial.

Lo cierto es que del expediente ante nuestra consideración y de los autos originales se desprende que el procedimiento llevado a cabo por la agencia administrativa estuvo repleto de irregularidades y dilaciones. En primer lugar, resulta importante destacar que la función primordial del DACo es establecer un sistema de adjudicación de controversias del consumidor “justo, práctico y flexible, menos costoso que la litigación usual y menos complicado”. *Pérez Díaz v. Hull Dubbs*, 107 DPR 834, 840 (1978). Asimismo, aunque el procedimiento administrativo que se lleva ante esta agencia es flexible y sencillo en su trámite, debe salvaguardar las garantías constitucionales del debido proceso de ley al adjudicar las controversias y derechos de las partes litigantes.

El caso ante nuestra consideración proviene de una querrela presentada en el año 2015, resuelta en agosto de 2019. Su trámite estuvo caracterizado por irregularidades, que además de dilatar la resolución de la controversia, convirtió el proceso en uno arbitrario, en el que la razonabilidad de su adjudicación quedó en entredicho.

Conforme lo anterior, destacamos que la controversia había sido resuelta mediante un *Resolución* en octubre de 2016. Sin embargo, a pesar

de que el recurrente informó sobre la falta de notificación adecuada en el procedimiento cuasi judicial, dichas faltas no fueron subsanadas, lo que provocó que la referida resolución resultara inválida.

Retomado el caso administrativo, el trámite procesal en la agencia se vio afectado negativamente por cancelaciones y reseñalamientos de vista, lo que privó a las partes de una solución justa y rápida. Inclusive, del expediente se desprende que, luego de la renuncia de la jueza administrativa que atendió el caso en primera instancia, la grabación de la vista se extravió, lo que provocó que la agencia no pudiera emitir un remedio basado en la prueba desfilada en la primera vista.

A raíz de lo anterior, la Directora Regional del DACo citó a las partes a una vista de mediación dirigida por ella misma. Es aquí donde surge el reclamo principal de la parte recurrente sobre la violación a su derecho de recibir un procedimiento justo e imparcial. Resulta pues, que luego de dilucidar asuntos medulares en la vista de mediación e, inclusive, dialogar sobre posibles ofertas de transacción, el procedimiento quedó trastocado cuando la propia mediadora emitió una notificación y orden en la que señaló la celebración de una vista que ella presidiría. Lo anterior, sin lugar a duda, la convirtió en parte del proceso adjudicativo formal y, a su vez, sembró graves dudas sobre la transparencia de los procedimientos.

Como bien expresa la parte recurrente, la mediación es un procedimiento alternativo, que se considera confidencial y ajeno a cualquier procedimiento adjudicativo formal relacionado a la controversia. Por tanto, y en aras de garantizar la confidencialidad y confianza en el mismo, se recurre a una figura imparcial.

A tales efectos, la Ley Núm. 116-2017 enmendó el Art. 6 de la Ley Núm. 5 de 23 de abril de 1973, según enmendada, conocida como *Ley Orgánica del Departamento de Asuntos del Consumidor*, a los fines de facultar al Secretario de Asuntos del Consumidor a crear e implantar un programa de mediación en todos los casos que se radiquen ante la agencia, con el fin de agilizar los procedimientos y valerse de métodos

alternos de solución de conflictos. Su exposición de motivos establece que la mediación es un proceso voluntario en el que dos o más partes involucradas en un conflicto trabajan con un **profesional imparcial, el mediador**, para que dentro del mismo proceso se generen una serie de soluciones y logren un punto de convergencia para poner fin a un conflicto en particular.

Con el propósito de garantizar la transparencia de este método alternativo, estamos convencidos de que la participación de la Lic. Pagán (Directora Regional de la Región de Caguas) como mediadora y, posteriormente, como parte del procedimiento adjudicativo formal, atenta contra la naturaleza misma del proceso de mediación, lo que provoca una apariencia de conducta impropia impermisible.

Por consiguiente, a la parte recurrente le asiste la razón en su segundo señalamiento de error. La Lic. Pagán debió inhibirse y abstenerse de formar parte del proceso adjudicativo formal, sin importar el grado de su participación, pues lo anterior puso en entredicho la imparcialidad del referido procedimiento adjudicativo.

De otra parte, en cuanto al primer y tercer señalamiento de error, concluimos que el DACo erró en su apreciación de la prueba y, por tanto, en la determinación aquí impugnada.

Según discutido previamente, debido a que toda sentencia o determinación administrativa está protegida por una presunción de corrección y validez, la parte que acude a este Tribunal de Apelaciones tiene el deber de colocarnos en posición de conceder el remedio solicitado. No obstante, el criterio rector al que debemos atenernos al momento de revisar una decisión administrativa es el de la **razonabilidad** de la actuación de la agencia. *González Segarra et al. v. CFSE*, 188 DPR, a la pág. 276.

[...] Es decir, quien las impugne tiene el deber insoslayable, para prevalecer, de presentar ante el foro judicial la evidencia necesaria que permita, como cuestión de derecho, descartar la presunción de corrección de la determinación administrativa. El peso de la prueba descansa entonces sobre la parte que impugna la determinación administrativa.

Camacho Torres v. AAFET, 168 DPR 66, 91 (2006).

En el presente recurso, CCA Group, en términos generales, alegó que de la *Resolución* recurrida se desprendía que el DACo había hecho caso omiso a la prueba presentada en la vista administrativa, por lo que la determinación de la agencia no era cónsona con el expediente administrativo.

A tales efectos, afirmó que de las determinaciones de hechos no surge su disposición de corregir los supuestos vicios de construcción que se le imputaban. Asimismo, aclaró que, para llevar a cabo las reparaciones, necesitaba que la parte recurrida removiera los distintos equipos que estaban anclados en el techo de la propiedad, i.e., un calentador, placas solares, aire acondicionado y una consola. Los referidos equipos fueron anclados a la estructura del techo con tornillos, lo cual, según el propio inspector del DACo, Sr. Carmona Longo, podría afectar la estructura del techo¹⁸.

Recordemos que la querella de la parte recurrida surgió a raíz de presuntos vicios de construcción en su propiedad. En particular, la presencia de grietas que provocaban graves filtraciones en su residencia.

La resolución recurrida solo contiene once (11) determinaciones de hechos, que escuetamente narran lo sucedido en la controversia de autos. En particular, la única prueba en la cual basa su determinación es en el *Informe de la Segunda Inspección*. A su vez, el referido informe se basa en las recomendaciones que hizo el perito de la parte recurrida.

En específico, y según mencionamos anteriormente, el trabajo recomendado por el perito del Sr. Colón y la Sra. Rodríguez es uno de rehabilitación de la residencia. Conforme a ello, el Sr. Carmona Longo adujo que, teniendo en cuenta la forma en que se iban a realizar los trabajos y al especificarse los productos a utilizarse, consideró que el costo de \$21,024.09 era muy razonable. Así pues, la agencia recurrida ordenó al aquí recurrente a satisfacer la referida cantidad a la parte recurrida.

¹⁸ Véase, transcripción de la prueba oral, a las págs. 21-22.

Ahora bien, debido a que la referida determinación administrativa está protegida por una presunción de corrección y validez, la parte que acude a este Tribunal de Apelaciones tiene el deber de colocar a este foro en posición de conceder el remedio solicitado.

En lo que nos compete, la parte recurrente nos puso en posición de descartar, por irrazonable, las conclusiones del foro administrativo. Mediante la transcripción de la prueba oral de la vista administrativa, CCA Group demostró que rebatió e impugnó la prueba de la parte recurrida. Por otro lado, nos sorprende que lo acontecido en la vista no formase parte de las determinaciones de hechos del DACo.

Así pues, de la transcripción de la prueba oral surge que las grietas de la propiedad no se midieron¹⁹, lo cual es crucial para hacer una determinación de vicios de construcción. Asimismo, se demostró que el perito del DACo no hizo un ejercicio para determinar los costos que conllevaba reparar un techo y las paredes. Por tanto, el Sr. Carmona Longo admitió que desconocía si los cálculos realizados por el perito de la parte recurrida eran correctos, pues este no verificó el desglose de los mismos²⁰.

Inclusive, de la transcripción se desprende lo siguiente:

P. No. Okay. Testigo, a base de su experiencia, le pregunto, el sellado de un techo - de un techo – y en todos los casos que usted ha trabajado y las recomendaciones que ha dado, ¿usted cree que este informe se aparta un poco de lo que ordinariamente usted recomienda en estos casos para reparación de techos?

R. Sí.

Transcripción de la prueba oral, a la pág. 24, líneas 10-17.

Es decir, el Sr. Carmona Longo, inspector del DACo, admitió que el *Informe de la Segunda Inspección* estaba basado en el informe y recomendaciones del perito de la parte recurrida, y que el contenido del mismo no había sido revisado o corroborado por ningún tipo de cálculo. A esto le añadimos que el propio inspector del DACo admitió que el costo atribuido al sellado del techo se apartaba de las recomendaciones

¹⁹ Véase, transcripción de la prueba oral, a la pág. 22, líneas 12-14.

²⁰ Véase, transcripción de la prueba oral, a la pág. 24, líneas 4-9.

realizadas por él, lo cual sustenta el argumento de la parte recurrente de que los precios incluidos en el referido informe son irrazonablemente altos. Por otro lado, debemos recalcar que el *Informe de la Segunda Inspección* no consta en el expediente administrativo, cuyo original hemos inspeccionado.

De otra parte, destacamos que, en su *Enmienda a Querrela*, la parte recurrida incluyó un estimado de los defectos reclamados, el cual ascendía a \$11,263.70. Posteriormente, el DACo, mediante el investigador Sr. Wilson Torres Claudio, estimó la corrección de los defectos de la propiedad en \$5,599.00. En esa ocasión, ninguna de las partes objeto el informe, por lo que el mismo quedó estipulado.

Sin embargo, posteriormente, los recurridos presentaron otro estimado ascendente a \$17,993.62. No obstante, una vez el DACo examinó el mismo, llegó a la conclusión de que este había sido preparado por el propio recurrido e incluía la suma de varios estimados para la misma reparación, lo que resultó en una suma muy alta en comparación con el estimado del Departamento²¹. Ante esta situación, el DACo determinó que CCA Group debía reparar la propiedad acorde con lo allí resuelto y, en caso de incumplimiento, debía compensar a la parte recurrida con la suma de \$7,287.21.

Sin embargo, dicha determinación inicial careció de validez por la falta de notificación adecuada. A pesar de lo anterior, resulta importante puntualizar la diferencia radical entre la determinación de la *Resolución* emitida el 21 de octubre de 2016, y la *Resolución* aquí recurrida. Más aún, cuando consideramos las fluctuaciones significativas entre los estimados presentados por la propia parte recurrida.

Además, huelga enfatizar que los daños en la propiedad se reportaron para el 2015. Han pasado 5 años desde entonces, lo cual, sin lugar a duda, tiene implicaciones en el deterioro de la propiedad. Más aún, considerando los fenómenos atmosféricos recientes que han impactado a

²¹ Véase, Anejo 13 del recurso del recurrente, a la pág. 71.

nuestra Isla. Ante esta situación, destacamos que el propio perito de la recurrida admitió que, mientras más tiempo se demoraran en reparar la propiedad, más se agravarían los defectos en la misma²². Lo anterior va de la mano con los argumentos de la parte recurrente a los efectos de que se encontraba en la disposición de reparar la propiedad, siempre y cuando la parte recurrida removiera los equipos que se encontraban en el techo. Asimismo, en su defensa, CCA Group planteó la doctrina de mitigación de daños.

Luego del análisis provisto, queda establecido que la parte recurrente cumplió con su deber de rebatir la presunción de corrección de las determinaciones administrativas y demostró, mediante evidencia, que las determinaciones de hechos de la agencia no están basadas en el expediente y, a su vez, que las conclusiones a las que llegó el DACo son irrazonables.

Por tanto, concluimos que la determinación recurrida fue impugnada acorde con el derecho aplicable, por lo que procede **revocar** la *Resolución* recurrida y **ordenar la celebración de una nueva vista administrativa**, que sea compatible con lo aquí resuelto.

IV

Por los fundamentos esbozados previamente, este Tribunal **revoca** la *Resolución* emitida el 1 de agosto de 2019, notificada el 7 de agosto de 2019, por el Departamento de Asuntos del Consumidor (DACo), Región de Caguas. Se devuelve el caso para la continuación de los procedimientos, conforme a lo aquí resuelto.

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

²² Véase, transcripción de la prueba oral, a la pág. 64.