

ESTADO LIBRE ASOCIADO DE PUERTO RICO
TRIBUNAL DE APELACIONES
PANEL V

ELVIN RODRIGUEZ
SANTOS
RECURRIDO

v.

MORALES & LEÓN, INC.
H/N/C AHORRO
MUEBLES; RAC
ACCEPTANCE EAST, LLC
H/N/C ACCEPTANCE
NOW
RECURRENTE

KLRA202000130

Solicitud de
Revisión procedente
del Departamento
de Asuntos al
Consumidor (DACo)

Querrela Número:
MAY-2018-0001268

Sobre:
Compraventa de
Bienes Muebles

Panel integrado por su presidente, el Juez Bermúdez Torres, la Jueza Domínguez Irizarry y la Jueza Rivera Marchand.

Rivera Marchand, Jueza Ponente

SENTENCIA

En San Juan, Puerto Rico, a 25 de agosto de 2020.

Comparece ante nosotros RAC Acceptance East, LLC h/n/c Acceptance Now (recurrente o RAC) y solicita la revisión judicial de la *Resolución* emitida por el Departamento de Asuntos del Consumidor (DACo) el 22 de octubre de 2019. Mediante el referido dictamen, el DACo le ordenó a RAC reemplazar un juego de cuarto y una nevera de igual precio a la estipulada en un contrato de arrendamiento con opción a compra suscrito con Edwin Rodríguez Santos (recurrido o Rodríguez Santos).

Por los fundamentos expuestos a continuación, confirmamos el dictamen emitido por DACo. Veamos.

I.

Las partes de epígrafe suscribieron un contrato de arrendamiento con opción a compra, para una nevera, un juego de cuarto y un *mattress*. Rodríguez Santos se comunicó con RAC para informarle que el larguero izquierdo del juego de cuarto se había roto. RAC ofreció cambiarle el juego de cuarto por uno más pequeño,

no uno igual al que se rompió. Rodríguez Santos no aceptó la oferta. Así las cosas, RAC le ofreció cambiarle el larguero por uno que no era de igual color al juego de cuarto, oferta que Rodríguez Santos también rechazó.

Inconforme, el 28 de noviembre de 2018, Rodríguez Santos presentó una querrela ante DACo. DACo ordenó la correspondiente investigación y el 28 de diciembre de 2018, la oficina regional de Mayagüez realizó una inspección de los bienes muebles en controversia. La parte recurrente no compareció el día de la inspección a pesar de estar debidamente notificado. Posteriormente, el 7 de febrero de 2019, Rodríguez Santos enmendó la querrela y reclamó que la nevera presentaba oxidación.¹

Acreditada la contestación a la querrela enmendada, DACo procedió a celebrar la vista administrativa y tras evaluar la prueba testifical y documental hizo las siguientes determinaciones de hechos; a saber:

1. El día 3 de mayo de 2017, la parte querellante y la parte querellada RAC Acceptance East, LLC. h/n/c Acceptance Now, otorgaron un contrato de arrendamiento con opción a compra, un refrigerador marca Frigidaire DAMAG, un juego de cuarto marca Charlotte y un mattress tamaño Queen.
2. El contrato fue llevado a cabo en las facilidades de Morales & León, Inc. h/n/c Ahorro Muebles.
3. Los pagos mensuales, conforme el contrato, serían de \$198.03, cantidad que incluía el canon de arrendamiento, impuesto de venta y otros cargos. Serían pagaderos el día 1 de cada mes por 32 meses, para un costo total de \$5,215.68.
4. El contrato en su inciso 17 sobre Garantía establece lo siguiente: Garantía y Mantenimiento: Si usted adquiere título sobre la propiedad se le entregará la garantía de fabricante si la misma aún está en vigor y si se nos permite hacer entregar de la misma. Mantendremos la propiedad en buen orden y funcionamiento durante el periodo de su arrendamiento excluyendo reparaciones debido al uso y desgaste normal y corriente o debido a daños.
5. RAC Acceptance East, LLC. h/n/c Acceptance Now honora la garantía de los equipos hasta que se pague en su totalidad las mensualidades según los cánones del contrato.
6. Morales & León, Inc. h/n/c Ahorro Muebles honraría una garantía de 90 días en el juego de cuarto y un año para la nevera a través de Electrolux, representante de Frigidaire.
7. La parte querellante le reclamó al querellado RAC Acceptance East, LLC que la nevera al momento de la entrega presentaba unos huecos y hoyos. Ante dicha reclamación la parte querellada procedió a concederle un crédito al querellante. El querellante estuvo satisfecho con el crédito otorgado.
8. Durante el mes de agosto de 2018 el querellante se percató que uno de los largueros de la cama se rompió.

¹ Cabe señalar que el querellante se comunicó con RAC mediante correo electrónico el 29 de enero de 2019 para informar sobre los defectos por óxido que presentaba la nevera.

9. El querellante reclamó a la parte querellada RAC Acceptance East, LLC, sobre el larguero roto. La Sra. Ivette Borrero, gerente de ventas de la parte querellada RAC Acceptance East, LLC, le indicó al querellante que le iban a resolver la situación a través de otro Gerente.
10. La parte querellada le ofreció al querellante cambiar el juego de cuarto por uno más pequeño, no igual al que se rompió. El querellante no aceptó la oferta por este más pequeño.
11. Un Gerente del querellado, RAC Acceptance East, LLC, de apellido Silva, le ofreció al querellante cambiar el larguero por uno provisional que no era igual color al juego de cuarto.
12. El querellante se comunicó a las oficinas de servicio al cliente del querellado RAC Acceptance East, LLC, fuera de P.R., para reclamar la situación de la cama. Un representante del querellado le indicó que le darían un mes de gracia por la situación ocurrida con la cama, dicho mes de gracia significaba que no tenía que pagar un mes, sin embargo, ese mes se pagaba al final.
13. El querellante se mantiene con la nevera[sic] y el juego de cuarto en su poder.
14. El día 28 de noviembre de 2018, la parte querellante presentó la querrela de epígrafe.
15. El día 28 de diciembre de 2018, un investigador de querrelas de este Departamento realizó una inspección del objeto de la controversia.
16. En el informe de inspección el investigador señala entre otras cosas lo siguiente: Hallazgos en la inspección, parte querellante: La rotura del larguero fue confirmado en la inspección. Las firmas querelladas no otorgaron la garantía del larguero. Durante la inspección la parte querellante solicita se inspeccione la nevera y que esta tiene óxido ferroso en la puerta y parte baja de los laterales. Esto fue corroborado en la inspección. El óxido de los laterales se concentró en la pintura de la parte baja del mismo
17. El día 7 de febrero de 2019, la parte querellante enmendó la querrela para incluir que la nevera se encontraba oxidada.
18. La parte querellada ofreció antes de comenzar la vista administrativa un juego de cuarto de igual precio, el querellante rechazó la oferta. El querellante solicitó la cancelación del contrato.
19. La gerente de ventas de la parte querellada, RAC Acceptance East, LLC, Ivette Borrero declaró durante la vista administrativa, que el óxido no estaba cubierto por la garantía, sin embargo, del contrato de arrendamiento firmado por las partes no se establece ni estipula que no habrá garantía por el óxido. El contrato guarda silencio en cuanto al óxido en los equipos. Tampoco se pasó prueba que dicho óxido se deba al uso y desgaste normal y corriente o debido a daños, que es la única exclusión que establece el contrato.

Tomando en consideración los hechos probados, el DACo concluyó que no procedía la resolución del contrato por estar cubierta la rotura de la cama y los daños a la nevera dentro de los términos de la garantía de RAC. Consecuentemente, ordenó a la parte recurrente a que reemplazara el juego de cuarto por uno de igual precio al arrendado en el contrato. Igualmente, ordenó el reemplazo de la nevera por una de igual precio a la estipulada en el contrato.

En desacuerdo, el 15 de noviembre de 2019, RAC solicitó *Reconsideración*. Arguyó que el contrato suscrito entre las partes

excluía garantía por oxidación de la nevera. Planteó, además, que durante la vista administrativa el querellante aceptó un crédito a cambio de desistir de la reclamación sobre la nevera. Sostuvo que ofreció cambiarle la nevera al querellante por una de igual valor y que éste se negó y exigió una de mayor valor. En cuanto al juego de cuarto, explicó que el querellante se había negado a recibir uno de igual valor.

Mediante *Orden* emitida el 2 de diciembre de 2019, DACo acogió la *Reconsideración* con la intención de considerarla en sus méritos. Sin embargo, la agencia no actuó en el término permitido, por lo que el 11 de marzo de 2020, RAC recurrió ante esta Curia y le imputó el siguiente error:

ERRO EL DEPARTAMENTO DE ASUNTOS DEL CONSUMIDOR AL CONCLUIR QUE LA PARTE COMPARECIENTE TIENE QUE REEMPLAZAR LA NEVERA OBJETO DE LA QUERELLA YA QUE EL PROPIO QUERELLANTE ACEPTÓ DURANTE LA VISTA ADMINISTRATIVA QUE ESTE ACEPTO RECIBIR UN CREDITO, APLICADO AL PRECIO TOTAL DEL ARRENDAMIENTO DE DICHA NEVERA, A CAMBIO DE QUE DESISTIERA DE LA RECLAMACION DE LA NEVERA.

Luego de evaluar el expediente de autos, y contando con el beneficio de la exposición narrativa presentada por RAC y la comparecencia de ambas partes, estamos en posición de adjudicar la presente controversia.

II.

A. Revisión judicial y la doctrina de deferencia judicial

La Sección 4.1 de la Ley Núm. 38-2017, mejor conocida como la Ley de Procedimiento Administrativo Uniforme del Gobierno de Puerto Rico, 3 LPRÁ secc. 9601 *et seq.*, (LPAUG), dispone que las decisiones administrativas finales pueden ser revisadas por el Tribunal de Apelaciones. 3 LPRÁ sec. 9671. 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. *Capó Cruz v. Junta de Planificación* 2020 TSPR 68 resuelto el 23 de julio de 2020, 204 DPR__; *Empresas Ferrer, Inc. v. A.R.P.E.*, 172 DPR 254, 264 (2007).

Sabido es que las decisiones de los organismos administrativos están revestidas de una presunción de regularidad y corrección. *Comisionado de Seguros de Puerto Rico v. Corporación para la Defensa del Poseedor de Licencia de Armas de Puerto Rico, Inc.*, 202 DPR 842 (2019).² Esto debido a que, mediante esta norma "reconocemos el *expertise* del que gozan los organismos administrativos en aquellas materias que le han sido delegadas por ley". *Íd.*³

Cónsono con lo anterior, la sección 4.5 de la LPAUG 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". 3 LPRA sec. 9675. Como vemos, la norma anterior nunca ha pretendido ser absoluta. Por eso, el Tribunal Supremo ha resuelto con igual firmeza que los tribunales no podemos imprimirle un sello de corrección, so pretexto de deferencia, a las determinaciones o interpretaciones administrativas irrazonables, ilegales, o simplemente, contrarias a derecho. *Graciani Rodríguez v. Garage Isla Verde*, 202 DPR 117 (2019).⁴

Sin embargo, la citada Sección 4.5 de la LPAUG, *supra*, dispone que "[l]as conclusiones de derecho serán revisables en todos sus aspectos por el tribunal". Aun así, se sustituirá el criterio de la agencia cuando no se pueda hallar fundamento racional que explique o justifique el dictamen administrativo. *Rolón Martínez v. Superintendente*, 201 DPR 26 (2018).⁵ Por ende, "los tribunales deben darle peso y deferencia a las interpretaciones que la agencia realice de aquellas leyes particulares que administra". *Íd.*⁶ Lo anterior responde a la vasta experiencia y conocimiento especializado que tienen las agencias sobre los asuntos que le son encomendados. *González Segarra et al. v. CFSE*, 188 DPR 252, 276

² Citando a *Mun. de San Juan v. CRIM*, 178 DPR 163, 175 (2010).

³ Citando a *OCS v. Universal*, 187 DPR 164, 178 (2012); *The Sembler Co. v. Mun. de Carolina*, 185 DPR 800 (2012).

⁴ Citando a *IFCO Recycling v. Aut. Desp. Sólidos*, 184 DPR 712, 746 (2012); *Empresas Ferrer v. A.R.P.E.*, *supra*, pág. 264.

⁵ Citando a *Asoc. Fcias. v. Caribe Specialty et al. II*, 179 DPR 923, 941 (2010).

⁶ Citando a *Torres Rivera v. Policía de PR*, 196 DPR 606, 657 (2016).

(2013).⁷ Por consiguiente, dado a la presunción de corrección y regularidad que reviste a las determinaciones de hecho elaboradas por las agencias administrativas, éstas deben ser respetadas mientras la parte que las impugne no produzca evidencia suficiente para derrotarlas. *Graciani Rodríguez v. Garage Isla Verde, supra*.

Así pues, debemos recordar que las determinaciones de hechos que haga la agencia administrativa se deben sostener cuando se basen en evidencia sustancial que surja del expediente administrativo. *Rolón Martínez v. Superintendente, supra*. Según hemos reiterado, la evidencia sustancial es aquella prueba relevante que una mente razonable podría aceptar como adecuada para sostener una conclusión. *Íd.*⁸

Al revisar las decisiones de las agencias, el criterio rector que debe guiar a los tribunales es la razonabilidad de la actuación, aunque ésta no tiene que ser la única o la más razonable. *Vargas Serrano v. Inst. Correccional*, 198 DPR 230, 237 (2017). 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. 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.*

⁷ Citando a *Hernández, Álvarez v. Centro Unido*, 168 DPR 592, 614 (2006); *Vélez v. A.R.P.E.*, 167 DPR 684, 693 (2006).

⁸ Citando a *Otero v. Toyota*, 163 DPR 716, 728-729 (2005); *Rebollo v. Yiyi Motors*, 161 DPR 69, 76-77 (2004).

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; *Betancourt González v. Pastrana Santiago*, 200 DPR 169, 182 (2018). Los contratos tienen fuerza de ley entre las partes contrayentes, quienes vienen obligadas a observar sus términos. Art. 1044 del Código Civil, *supra*, sec. 2994.

Los contratos en Puerto Rico se perfeccionan por 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, *supra*. Véase, además, *Betancourt González v. Pastrana Santiago*, *supra*. 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 de Puerto Rico, *supra*, sec. 3371; *Demeter Int'l v. Srio. Hacienda*, 199 DPR 706, 726-727 (2018). Además, el Art. 1028 del Código Civil de Puerto Rico, *supra*, 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 expresado y válidamente pactado, siempre que “dicho contrato sea legal y válido y no contenga vicio alguno”. *Olazábal v. US Fidelity, Etc.*, 103 DPR 448 (1975).

Cuando los términos de un contrato son claros y no dejan duda sobre la intención de las contratantes, se estará al sentido

literal de sus cláusulas. Art. 1233 del Código Civil, 31 LPRA sec. 3471; *Marcial v. Tomé*, 144 DPR 522, 536 (1997). De lo contrario, las cláusulas del contrato deben leerse de forma integrada e interpretarse las unas por las otras, resolviendo cualquier ambigüedad de modo que todas sus partes surtan efecto. Art. 1236 y 1237 del Código Civil, 31 LPRA sec. 3474 y 3475. Es decir, los términos de un contrato se reputan claros “cuando por sí mismos son bastante lúcidos para ser entendidos en un único sentido, sin dar lugar a dudas, controversias ni diversidad de interpretaciones y sin necesitar para su comprensión razonamientos o demostraciones susceptibles de impugnación”. *S.L.G. Francis-Acevedo v. SIMED*, 176 DPR 372, 387 (2009).

Conforme lo dispone el Art. 1168 del Código Civil, *supra*, sec. 3261, la parte que exige el cumplimiento de una obligación es a quien le corresponde probar su existencia. *Admin. F.S.E. v. Almacén Ramón Rosa*, 151 DPR 711, 718 (2000). Lo anterior es cónsono con la Regla 110 de Evidencia, 32 LPRA Ap. IV, pues el peso de la prueba recae sobre la parte que resultaría vencida en caso de no presentarse prueba alguna. De otra parte, establecida la obligación, quien se opone es el llamado a demostrar su extinción. Art. 1168 del Código Civil, *supra*.

C. Ley para Regular los Contratos de Arrendamiento de Bienes Muebles

La Ley Núm. 76 de 13 de agosto de 1994, mejor conocida como la *Ley para Regular los Contratos de Arrendamiento de Bienes Muebles*, se creó con el propósito de regular el arrendamiento de los bienes muebles en Puerto Rico. La misma provee salvaguardas a los arrendatarios y garantías a los arrendadores. El Art. 11 regula el mantenimiento y conservación del bien arrendado y lee como sigue:

El arrendatario se obliga a conservar y mantener el bien arrendado en buen estado, con la excepción del desgaste normal del mismo y su depreciación. Se compromete además, a utilizarlo sólo para los fines establecidos en el contrato de arrendamiento, incluyendo aquellos usos incidentales y necesarios. Salvo pacto en contrario, el arrendatario asumirá y pagará aquellos gastos inherentes al derecho de propiedad tales como contribución sobre la propiedad

mueble, seguros y gastos necesarios para la preservación y mantenimiento del bien mueble. Sin que se entienda como una limitación, se entenderá como gasto de preservación y mantenimiento las reparaciones y aquellos gastos necesarios para el debido funcionamiento del bien. No obstante lo anterior, en caso de arrendamientos operativos, el arrendador podrá pactar que asumirá la responsabilidad por tales gastos.

De ser necesario para la conservación del bien y preservar su valor, el arrendador podrá incluir en los gastos de conservación y mantenimiento, según se define en el párrafo anterior, y solicitar el reembolso de los mismos al arrendatario, siempre y cuando se le haya notificado previamente, por escrito y se le haya dado la opción de realizarlos.

Por su parte, el Art. 14 regula la garantía del bien arrendado y, en lo pertinente, lee como sigue:

El proveedor está obligado a entregarle al arrendatario, junto con el bien mueble, un documento donde se establezcan las obligaciones, promesas y garantías, así como las modificaciones, limitaciones y exclusiones de éstas. El arrendatario tendrá derecho a reclamar del proveedor el cumplimiento de las obligaciones, promesas y garantías, así como también podrá reclamar todos los derechos de saneamiento por vicios ocultos sobre el bien arrendado. Si el arrendatario no reclama los derechos que tiene contra el proveedor, el arrendador podrá reclamarlos. Cualquier promesa, afirmación o descripción hecha al arrendatario por el proveedor con relación al bien arrendado a través del uso de muestras, modelos o sugerencias, constituirán una garantía del proveedor al arrendatario de que el bien será de conformidad con tal promesa, descripción o afirmación.

Luego de evaluar el expediente de autos, estamos en posición de adjudicar la presente controversia.

III.

En esencia, RAC arguye que el DACo erró al ordenar el reemplazo de la nevera. A juicio de dicha parte, el contrato suscrito entre las partes excluye garantía por oxidación. Adujo, además, que Rodríguez Santos recibió un crédito de \$50 en el precio original de la nevera a cambio de que desistiera de su reclamo por el alegado defecto de oxidación e hizo referencia a la factura de compra en donde se constata el ajuste de precio de la nevera.

Es importante reseñar que, contrario a lo que aduce RAC, de la factura no surge que la rebaja hubiera obedecido a oxidación en la nevera. La única palabra que se empleó en la factura para identificar el alegado defecto fue "damage". A tenor con la prueba testifical creída por la agencia recurrida, RAC concedió a Rodríguez Santos un descuento de \$50 porque al momento de la entrega la nevera presentaba unos "huecos y hoyos". De la prueba desfilada

tampoco se desprende que Rodríguez Santos se hubiera obligado a desistir de su reclamo a cambio del referido crédito.

Por su parte, en el contrato no se hace referencia alguna a garantía por oxidación. En lo pertinente, el mismo lee como sigue:

Garantía y Mantenimiento: Si usted adquiere título sobre la propiedad, se le entregara la garantía del fabricante si la misma aún está en vigor y si se nos permite hacer entrega de la misma. Mantendremos la propiedad en buen orden y funcionamiento durante el periodo de su arrendamiento excluyendo reparaciones debido al uso y desgaste normal y corriente o debido a daños.

Sobre este particular, la Sra. Borrero, gerente de ventas de RAC, declaró que el óxido no estaba cubierto por la garantía. Sin embargo, el foro recurrido no le mereció credibilidad alguna a su testimonio y determinó que, en ausencia de una cláusula de exclusión por oxidación, y a falta de prueba que estableciera que el óxido se deba al “uso y desgaste normal y corriente o debido a daños”, única exclusión de la garantía, lo que procedía era la ejecución de la garantía y el reemplazo de la nevera.

No habiendo presentado RAC prueba suficiente para derrotar la presunción de legalidad y corrección que merecen las decisiones administrativas, y en ausencia de arbitrariedad, ilegalidad o error en la aplicación del derecho por parte de la agencia recurrida, resulta forzoso sostener su determinación, la cual merece nuestra deferencia.

IV.

Por los fundamentos antes expuestos, confirmamos la *Resolución* emitida por DACo.

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