

ESTADO LIBRE ASOCIADO DE PUERTO RICO
TRIBUNAL DE APELACIONES
PANEL ESPECIAL

MÓNICA UBIÑAS TORRES

Recurrida

v.

TOYOTA DE PUERTO
RICO; GRUPO EPEM,
CORP., H/N/C TOYOTA DE
BAYAMÓN; AMERICAS
LEADING FINANCE, LLC

Recurrente

KLRA202000331
cons. con
KLRA202000347

REVISIÓN
procedente del
Departamento de
Asuntos del
Consumidor

Caso Núm.:
MAY-2019-0001356

Sobre:
compra de vehículo de
motor

Panel integrado por su presidente, el Juez Ramos Torres, la Jueza Soroeta Kodesh y la Jueza Romero García¹.

Ramos Torres, Juez Ponente

SENTENCIA

En San Juan, Puerto Rico, a 16 de julio de 2021.

Comparece ante este Tribunal de Apelaciones GRUPO EPEM, CORP. H/N/C TOYOTA DE BAYAMÓN (en adelante, Toyota o recurrente), mediante el recurso de revisión judicial (KLRA202000331), y AMERICAS LEADING FINANCE, LLC (en adelante, ALF o recurrente), en el recurso de revisión (KLRA202000347), y nos solicitan la devolución del caso al Departamento de Asuntos del Consumidor (en adelante, DACo o Departamento).

Inicialmente, los recurrentes solicitaban la revocación de la *Resolución* emitida por el DACo el 27 de marzo de 2020, notificada el 21 de julio de 2020. En virtud del referido dictamen, el DACo decretó la resolución del contrato de compraventa de un vehículo de motor adquirido por la Sra. Mónica Ubiñas Torres (en adelante, la recurrida o la señora Ubiñas Torres), así como el contrato de venta al por menor a plazos suscrito con ALF. Además, el DACo desestimó la querrela presentada contra Toyota de Puerto Rico, Inc.

¹ Mediante la Orden Administrativa TA-2021-041 de 10 de febrero de 2021, se designó a la Hon. Giselle Romero García para entender y votar en el caso del título en sustitución de la Hon. Luisa M. Colom García, quien se acogió a los beneficios del retiro el 31 de enero de 2021.

Mediante nuestra *Resolución* del 17 de marzo de 2021, ordenamos la consolidación de ambos recursos.

Por los fundamentos que exponremos a continuación dejamos sin efecto la *Resolución* recurrida. En consecuencia, ordenamos la devolución del caso para la celebración de una nueva vista, conforme a lo aquí resuelto.

I

El 31 de marzo de 2017, la Sra. Ubiñas Torres adquirió mediante compraventa al Grupo EPEM Group Corp. h/n/c Toyota de Bayamón un vehículo de motor nuevo del año 2017, marca Toyota, modelo Corolla IM, por el precio de \$23,670.00. La recurrida financió la compra del vehículo a través de ALF, por la cantidad de \$26,798.50.²

El 27 de septiembre de 2018, la parte recurrida visitó las instalaciones del Centro de Servicios de Toyota de Aguadilla, para servicio de mantenimiento de cambio de aceite y filtro, y para reclamar la garantía debido a una mancha en la pintura del vehículo, localizada en el panel izquierdo y la puerta.

El 18 de octubre de 2018, la Sra. Ubiñas Torres se personó a las instalaciones de Toyota de Bayamón para reclamar y solicitar la inspección de la mancha antes mencionada, por lo que el *dealer* Toyota de Bayamón ofreció realizar el trabajo de pintura en el área reclamada luego de inspeccionar la unidad. La recurrida no estuvo de acuerdo, por lo que, el 28 de enero de 2019, presentó la querrela de la referencia ante el DACo y solicitó la reparación de los desperfectos o el reemplazo de la unidad.

Así las cosas, el 27 de marzo de 2019, el DACo ordenó una inspección del vehículo. El técnico automotriz del DACo rindió su informe el 9 de abril de 2019. En él, concluyó que la condición reclamada no era un defecto de manufactura, por lo que supuso que había mediado una intervención.³

² Suma que incluyó \$2,985.00 de seguro, \$15.00 de Declaración de Financiamiento, y \$128.50 de derecho de inscripción. Véase, apéndice del KLRA202000331, pág. 1.2.

³ Véase, apéndice del KLRA202000331, págs. 11.45-11.50.

El 11 de febrero de 2020, se celebró la vista administrativa con la presencia de todas las partes. El 27 de marzo de 2020, notificada el 21 de julio de 2020, el DACo emitió la *Resolución* recurrida.

Inconforme con la *Resolución* emitida por el DACo, ALF y Toyota comparecieron ante nosotros y adujeron que la agencia administrativa había cometido varios errores de hecho y de derecho. Además, apuntaron que la prueba testifical y documental desfilada no apoyaba las conclusiones de la jueza administrativa que atendió la vista en su fondo.

Ahora bien, las recurrentes solicitaron que ordenásemos la reproducción de la prueba oral; lo cual concedimos mediante nuestra *Resolución* del 21 de septiembre de 2020.

Posteriormente, el 10 de noviembre de 2020, GRUPO EPEM CORP. h/n/c TOYOTA DE BAYAMÓN presentó una *Moción Informativa* en la que indicó que la grabación suministrada por la agencia de la vista administrativa celebrada el 11 de febrero de 2020, era de tan mala calidad, que resultaba imposible su transcripción.⁴

Ante lo informado por la recurrente, el 16 de noviembre de 2020, emitimos una *Resolución* para que las partes se expresaran en torno a la posibilidad de preparar una transcripción estipulada. En respuesta, el 8 de diciembre de 2020, los recurrentes comparecieron de manera conjunta y solicitaron la reconsideración de nuestra *Resolución* y que ordenáramos la devolución del caso al DACo, para que este celebrase una nueva vista administrativa, en la que se utilizara un mejor equipo de grabación, que recogiera cabalmente la prueba oral.⁵

El 17 de diciembre de 2020, emitimos una *Resolución* en la cual concedimos a la parte recurrida un plazo de diez (10) días, contados desde la notificación, para que se expresara en cuanto a la moción presentada

⁴ Véase, anejo de la *Moción Informativa*, que constituye la certificación de la taquígrafa de récord, Sra. Gladys Rivera, quien acredita tal hecho.

⁵ Véase, *Moción de reconsideración, revisión administrativa suplementaria y en solicitud de devolución del caso al Departamento de Asuntos del Consumidor para que cumpla con el debido proceso de ley.*

por los recurrentes el 8 de diciembre de 2020. La parte recurrida no compareció.

II

En primer lugar, estimamos necesario señalar el estándar de revisión judicial aplicable a las decisiones del DACo, que se realiza en virtud de la Ley Núm. 38-2017, conocida como la *Ley de Procedimiento Administrativo Uniforme del Gobierno de Puerto Rico*, 3 LPRA sec. 9601 *et seq.* A esos efectos, la LPAU dispone que la revisión judicial 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 conclusiones de derecho son correctas, para cuyo escrutinio el foro revisor no tiene limitación alguna.⁶

Por tanto, la evaluación de las determinaciones de la agencia administrativa con funciones adjudicativas es de carácter limitado. Lo anterior implica que sus decisiones merecen nuestra mayor deferencia judicial; siempre y cuando, sus decisiones sean afines con la implantación de la política pública que se le ha delegado y que requiera un alto grado de especialización o control de recursos y competencias institucionales. *Cruz Negrán v. Adm. de Corrección*, 164 DPR 341, 357-358 (2005).

Las determinaciones de hechos del ente administrativo se sostendrán si se basan en la evidencia sustancial que obra en el expediente, considerado en su totalidad. A esos fines, evidencia sustancial es aquella relevante que una mente razonada podría entender adecuada para sostener una conclusión. Véase, *JP, Plaza Santa Isabel v. Cordero Badillo*, 177 DPR 177, 186-187 (2009), que sigue lo establecido en *Ramírez v. Depto. de Salud*, 147 DPR 901, 905 (1999), y *Hilton Hotels v. Junta de Salario Mínimo*, 74 DPR 670, 887 (1953). Si la decisión recurrida es razonable y se sostiene con la evidencia sustancial que obra en el expediente administrativo, procede su confirmación. Esto, por razón

⁶ 3 LPRA sec. 9675.

de la experiencia y conocimiento especializado de estas respecto a las facultades que se les han conferido.

Sin embargo, el tribunal revisor podrá intervenir con los foros administrativos cuando la decisión adoptada no está basada en la evidencia sustancial, o se ha errado en la aplicación de la ley, o cuando la actuación es arbitraria, irrazonable, ilegal o afecta derechos fundamentales. *OCS v. Universal*, 187 DPR 164, 179 (2012); *JP, Plaza Santa Isabel v. Cordero Badillo*, supra.

Así, cuando las determinaciones de hecho impugnadas están basadas en la prueba oral que desfiló ante la agencia administrativa y en la credibilidad que esta le mereció al juzgador, **es indispensable traer ante el foro revisor la transcripción de la vista celebrada o una exposición narrativa de la prueba.** *Camacho Torres v. AAFET*, 168 DPR 66, 92 (2006).

En síntesis, en el presente caso los recurrentes impugnan la apreciación de la prueba oral realizada por la agencia administrativa. No obstante, no estamos en posición de poder ejercer nuestra función revisora, toda vez que no hay manera de reproducir la prueba testifical presentada ante el foro administrativo. Dicho impedimento no es imputable a los recurridos ya que, acorde con lo informado por la taquígrafa de récord, la grabación de la vista administrativa celebrada era “de muy mala calidad y no se puede realizar [la transcripción] de la misma”.⁷

Cuando las determinaciones de hecho se basan en la prueba oral desfilada, nuestro Tribunal Supremo ha resuelto:

Cuando la impugnación de las determinaciones de hecho se base en la prueba oral desfilada, así como en la credibilidad que le mereció a la agencia administrativa, este Tribunal ha expresado que “[e]s imprescindible que se traiga a la consideración del foro revisor la transcripción de la vista celebrada o una exposición narrativa de la prueba”. Dicho de otro modo, los tribunales apelativos no deben intervenir con la apreciación de la prueba oral hecha por la agencia recurrida cuando no se tiene forma de evaluar la evidencia

⁷ Véase, anejo de la *Moción Informativa* de GRUPO EPEM CORP. h/n/c TOYOTA DE BAYAMÓN, presentada el 10 de noviembre de 2020.

presentada debido a que la parte promovente no elevó una transcripción o una exposición narrativa de tal prueba.⁸

A la luz de lo anterior y ante la imposibilidad de ejercer nuestra función revisora, procede la celebración de una nueva vista ante el DACo, en la cual la agencia se cerciore de la adecuada grabación de los procedimientos.

III

Por los fundamentos antes expuestos, se deja sin efecto la *Resolución* emitida por el DACo el 21 de julio de 2020. En consecuencia, se devuelve el caso al DACo para la celebración de una nueva vista en su fondo, que garantice a las partes litigantes acceso a un récord íntegro del procedimiento.⁹

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

⁸ *Graciani Rodríguez v. Garage Isla Verde, LLC*, 202 DPR 117, 128 (2019), citando a *Camacho Torres v. AAFET*, 168 DPR 66, 92 (2006); J.A. Echevarría Vargas, *Derecho administrativo puertorriqueño*, San Juan, Ed. SITUM, 2017, pág. 325.

⁹ Un panel hermano llegó a la misma conclusión en una controversia similar. Véase, *Colón Cruzado v. Furiel Auto Corp. y otros*, KLRA201400136.