

Estado Libre Asociado de Puerto Rico
TRIBUNAL DE APELACIONES
PANEL ESPECIAL

JOSÉ A. RIVERA SANABRIA,
JEANNETTE PÉREZ
VÁZQUEZ

Recurrida

v.

INTERNATIONAL HOME
PRODUCTS, INC. Y/O
HEALTH DISTILLERS, INC.

Recurrente

KLRA202000421

REVISIÓN JUDICIAL
procedente del
Departamento de
Asuntos del
Consumidor

Querella Núm.:
MA0004671

Sobre:
Incumplimiento de
garantía.

Panel integrado por su presidenta, la Juez Ortiz Flores, la Juez Lebrón Nieves y la Jueza Álvarez Esnard.¹

Álvarez Esnard, jueza ponente.

SENTENCIA

En San Juan, Puerto Rico, a 23 de julio de 2021.

Comparece ante nos, International Home Products, Inc. y/o Health Distillers International, Inc. (“Recurrente” o “International Home”) mediante recurso de *Revisión* presentado el 27 de octubre de 2020, a los fines de solicitar que revoquemos *Resolución* emitida el 28 de agosto de 2020 y notificada el 2 de septiembre de 2020, por el Departamento de Asuntos del Consumidor (“DACo”). Por virtud de la misma, el DACo declaró Ha Lugar la *Querella* del caso de epigrafe y condenó a la Recurrente a pagar la cantidad de \$19,439.62 en daños.

Por los fundamentos expuestos a continuación, **REVOCAMOS** la *Resolución* recurrida.

I.

El 2 de agosto de 2016, José A. Rivera Sanabria (“señor Rivera Sanabria”) instó *Querella* ante el DACo en contra de International Home. En la misma, el señor Rivera Sanabria alegó que el 28 de julio de 2005 contrató con International Home para adquirir un sistema

¹ Se asigna a la Hon. Alicia Álvarez Esnard según Orden Administrativa TA-2021-001.

de suavizador de agua, Hague Watermax, para eliminar la dureza del agua de su residencia. No obstante, el 26 de julio de 2016, se percató que el sistema goteaba, por tanto, el próximo día se comunicó con International Home para que remediaran el defecto como parte del servicio en garantía. El 29 de julio de 2016, un técnico de International Home pasó a inspeccionar el equipo y concluyó que el problema era una botella explotada, lo cual no estaba cubierto por la garantía del producto.

Consecuentemente, el señor Rivera Sanabria acudió al DACo y solicitó como remedio la reparación del sistema del suavizador y lo que procediera en derecho. El 27 de octubre de 2016, enmendó la *Querella* para incluir como remedio la indemnización por el deterioro y los daños ocasionados a su propiedad a consecuencia del fallo del sistema de suavizador, particularmente, en los baños, la cocina, el área de la lavandería y la ropa lavada. Luego de efectuarse una investigación por parte del DACo y celebrarse vista administrativa, las partes llegaron a un acuerdo transaccional. International Home se comprometió con reemplazar la botella del equipo e instalar sin costo un regulador de presión. Mediante *Resolución Parcial* emitida el 5 de abril de 2017, notificada el 10 de mayo de 2017, el DACo aprobó la transacción, y refirió la controversia de los daños para vista administrativa.

El 28 de abril de 2017, el DACo emitió *Informe de Investigación de Querella* (“*Primer Informe*”), notificado el 1 de mayo de 2017. Conforme a este, el 24 de marzo de 2017, DACo realizó inspección de las diferentes áreas en las cuales se reclamaron daños a consecuencia de la falta de funcionamiento del mecanismo suavizador de agua, particularmente, los siguientes objetos: (1) Tope de cocina; (2) Fregadero; (3) Mezcladoras de fregadero, baños y lavandería; (4) Puertas de cristal templado en baño principal; (5) Panel de ducha en baño principal; (6) Losas de baños en paredes y

piso baño principal; (7) Azulejos baños visitas; (8) Lavamanos; (9) Ventanas de cristal de la sala. Según lo expuesto en el aludido informe, consta de la observación del inspector del DACo, que las superficies examinadas tenían manchas impregnadas. De igual forma, consta en el mismo, que el inspector del DACo concluyó que las manchas fueron a consecuencia del agua dura sin suavizador. Como parte de su informe, el inspector, incluyó un documento impreso que reflejaba una búsqueda de información en la red internet sobre lo que constituye agua dura y sus efectos. Específicamente, la información señalaba, por ejemplo, que el agua dura (1) acorta el tiempo de vida de los electrodomésticos, debido a incrustaciones; y (2) altera los colores de la ropa, ollas y grifos. Las partes de epígrafe emitieron sus objeciones al *Primer Informe* sometido por el inspector del DACo. El 14 de diciembre de 2016, el señor Rivera Sanabria presentó otra enmienda a la *Querella* a los fines de incluir alegaciones específicas sobre los daños sufridos por su propiedad. Además, incluyó como anejos algunos recibos de los gastos incurridos como resultado de los aludidos daños.

Así las cosas, el 12 de julio de 2018, el DACo emitió *Informe de Investigación de Querella* notificado, notificado el 18 de julio de 2018 (“*Segundo Informe*”). El *Segundo Informe* de la inspección realizada el 9 de marzo de 2018, incluyó entre sus hallazgos que el tope de cuarzo, los utensilios de cocina, tiradores del gabinete cocina y baños, inodoros y lavamanos perdieron brillantez. Además, los vasos de cristal, la vajilla, las tapas de cristal, las tapas de medir, el tope de la estufa, la lavadora, los tiradores del gabinete cocina y baños, el marco del espejo del baño visitas, los cristales de ventanas y el cristal de la ducha del baño principal tenían manchas de agua. Por último, manifestó que la ropa que fue lavada sin el sistema de suavizador sufrió desgaste y deterioro. Por el contrario, concluyó que “[e]n las áreas que la parte querellante no ha utilizado el agua dura;

las áreas [sic] artículos decorativos y utensilios de cocina lucen impecables”. Véase *Informe de investigación de querrela*, emitido 12 de julio de 2018, Apéndice, págs. 42-43.

Luego de otros trámites procesales, el 23 de julio de 2019, la Recurrente presentó *Moción objetando enmiendas e informe y solicitud de desestimación*. En la misma, la Recurrente arguyó que la última enmienda a la *Querrela* estaba prescrita y que el señor Rivera Sanabria incumplió con su deber de mitigar los daños sufridos. Por otro lado, argumentó la falta de parte indispensable en el caso de epígrafe, refiriéndose al fabricante del equipo defectuoso. Además, señaló:

Independientemente de lo antes discutido también debemos señalar nuestra objeción al informe del 12 de julio de 2018, el cual se realizó para investigar las referidas enmiendas. Esto debido a que los hallazgos del mismo están basados totalmente en meras percepciones y en prueba de referencia no corroboradas de manera alguna. Como cuestión de realidad, toda la evidencia que la parte querellante pretende utilizar es prueba de referencia cuya confiabilidad y valor probatorio es escaso. Véase *Moción objetando enmiendas e informe y solicitud de desestimación*, presentada 23 de julio de 2019, Apéndice, pág. 53.

El 28 de agosto de 2020, el DACo emitió *Resolución* mediante la cual impuso a International Home a pagar la cantidad de \$19,439.62 por concepto de daños al señor Rivera Sanabria y/o Jeannette Pérez Vázquez (en conjunto, “Parte Recurrída”). El 16 de septiembre de 2020, la Recurrente presentó *Reconsideración y Determinaciones enmendadas y adicionales de hechos*, en la que adujo que había insuficiencia de prueba para condenarla al pago de los daños alegados. De igual manera, reiteró la falta de mitigación de daños por parte de la Parte Recurrída. El 28 de septiembre de 2020, mediante *Resolución en Reconsideración* notificada el 29 de septiembre de 2020, el DACo declaró No Ha Lugar la solicitud de reconsideración.

Inconforme, el 27 de octubre de 2020, International Home recurre ante este Foro a través del siguiente señalamiento de error:

Incurrió en abuso de discreción el Departamento de Asuntos del Consumidor (DACO) al condenar a la parte querellada – recurrente al pago de la suma de \$19,439.62 en daños de forma irrazonable y arbitraria, y por tanto, contrario a derecho.

Tras varios trámites, el 8 de marzo de 2021, emitimos *Resolución* notificada el 9 de marzo de 2021, mediante la cual, entre otros pronunciamientos, ordenamos a la Recurrente expresar si era necesario reproducir la prueba oral para nuestra intervención. El 15 de marzo de 2021, la Parte Recurrida compareció mediante *Oposición a revisión administrativa*. Por su parte, el 18 de marzo de 2021, la Recurrente presentó *Moción en cumplimiento de orden* y manifestó que era innecesario proveer una transcripción de la prueba oral, debido a que no se levantaban que el DACo cometiere un error en la apreciación de prueba. Con el beneficio de la comparecencia de ambas partes, pasamos a exponer el derecho aplicable.

II.

A. Estándar de Revisión Judicial de Determinaciones Administrativa

“Es norma reiterada en nuestro ordenamiento jurídico que los tribunales apelativos debemos conceder deferencia a las decisiones de las agencias administrativas . . .”. *Torres Rivera v. Policía de PR*, 196 DPR 606, 626 (2016). Esto se debe “a la experiencia y el conocimiento especializado que éstas poseen sobre los asuntos que se les han delegado”. *Íd.* (Escolio omitido)(Énfasis suplido).

Las determinaciones de una agencia administrativa gozan de una presunción de corrección. Véase *Graciani Rodríguez v. Garage Isla Verde*, 202 DPR 117, 128 (2019).

[L]os foros judiciales analizarán los aspectos siguientes:
(1) si el remedio concedido por la agencia fue apropiado;
(2) si las determinaciones de hecho que realizó la agencia están sostenidas por evidencia sustancial, y (3)

si las conclusiones de derecho fueron correctas. *Capó Cruz v. Jta. de Planificación et al.*, 204 DPR 581, 591 (2020)(Cita omitida).

A tenor con lo anterior, los tribunales deben deferencia a las agencias administrativas salvo que: (1) las determinaciones no estén basadas en evidencia sustancial; (2) las conclusiones de derecho fueran incorrectas; (3) la agencia actuara de forma arbitraria, irrazonable o ilegal; o (4) que lesionara derechos fundamentales. Véase *Super Asphalt v. AFI y otros*, 2021 TSPR 45, 206 DPR __, pág. 14 (2021); *Rolón Martínez v. Supte. Policía*, 201 DPR 26, 36 (2018). En ausencia de ello, “aunque exista más de una interpretación razonable de los hechos, procede que se valide la interpretación que realizó la agencia administrativa recurrida”. *Super Asphalt v. AFI y otros, supra*. Véase, también, *ECP Incorporated v. OCS*, 2020 TSPR 112, 205 DPR __ (2020). Por consiguiente, la deferencia cede, por ejemplo, cuando la agencia no se fundamenta en evidencia sustancial. “A esos fines, evidencia sustancial es aquella prueba relevante que una mente razonable podría aceptar como adecuada para sostener una conclusión”. *Capó Cruz v. Jta. de Planificación et al., supra* (Cita y comillas omitidas).

Es decir, a manera de excepción los tribunales pueden intervenir con las determinaciones de hechos de una agencia *cuando no están sustentadas por el expediente*, ya que el foro judicial no debe sustituir su criterio por el del foro administrativo si éste hizo una interpretación razonable de los hechos. *OCS v. Point Guard Ins.*, 2020 TSPR 149, 205 DPR __, pág. 24 (2020)(Citas y comillas omitidas)(Énfasis suplido).

“Por su parte, las determinaciones de derecho pueden ser revisadas en su totalidad”. *Capó Cruz v. Jta. de Planificación et al., supra* (Cita omitida).

B. Elementos de Acción de Daños Contractuales

Conforme a nuestro ordenamiento jurídico, “[e]l que por acción u omisión causa daño a otro, interviniendo culpa o negligencia, está obligado a reparar el daño causado”. 31 LPRA ant.

sec. 5141. Por consiguiente, una acción de daños requiere que concurren tres requisitos: “(1) tiene que haber un daño real; (2) debe existir nexo causal entre el daño y la acción u omisión de otra persona, y (3) el acto u omisión tiene que ser culposo o negligente”. *López v. Porrata Doria*, 169 DPR 135, 150 (2006)(Cita omitida). Establecido esto, “[l]a imprudencia concurrente del perjudicado no exime de responsabilidad, pero conlleva la reducción de la indemnización”. 31 LPR ant. sec. 5141.

Por otro lado, cuando la indemnización de daños surge de un incumplimiento contractual, nuestro ordenamiento dispone que los daños y perjuicios que produzca una parte que incumple de buena fe son indemnizables si fueran previsibles al momento de otorgarse la obligación y, además, son consecuencia necesaria del incumplimiento. 31 LPR ant. sec. 3024. Sin embargo, en caso de un incumplimiento doloso, la parte responde por todos los daños que se deriven de su incumplimiento. *Íd.* No obstante, al igual que en una acción de daños extracontractuales, la parte tiene el deber de evidenciar el daño y el nexo causal.

A los efectos de establecer nexo causal, en Puerto Rico rige la doctrina de causa adecuada. Conforme a esta doctrina, “no es causa toda condición sin la cual no se hubiera producido el resultado, sino la que ordinariamente lo produce según la experiencia general”. *Nieves Díaz v. González Massas*, 178 DPR 820, 844 (2010)(Cita y escolio omitido). Este es un “elemento imprescindible en una reclamación por daños y perjuicios, es un elemento del acto ilícito que vincula al daño directamente con el hecho antijurídico”. *Íd.*, págs. 844-845 (Escolio omitido).

III.

En su *Resolución*, en lo pertinente a la controversia trabada para nuestra consideración, el DACo emitió las siguientes determinaciones de hecho:

1. El 28 de julio de 2005, la parte querellante compró a International Home Products, Inc. y/o Health Distillers, Inc., la parte querellada un sistema de suavizador de agua Hague Watermax para eliminar la dureza del agua para su residencia ubicada en Cabo Rojo.
2. El precio del suavizador de agua fue \$4,997.00.
3.
4.
5. Desde el año 2005, la parte querellante comenzó a remodelar la residencia, la cual culminó en el año 2011.
6. El costo de la remodelación llevada a cabo en la residencia de la parte querellante fue \$46,532.52.
7. Como parte de los trabajos de remodelación llevados a cabo en la residencia de la parte querellante, en el año 2011, la parte querellante remodeló los baños y cocina de su residencia.
8. El 11 de mayo de 2015, la parte querellante pagó \$3,010.50 a Ursinio Martell, para la confección de un tope de cuarzo para la cocina de la residencia.
9. El 25 de julio de 2016, la parte querellante se percató que había un liqueo en uno de los tanques del suavizador de agua.
10. Inmediatamente la parte querellante le reclamó servicio en garantía a la parte querellada.
11. . . .
12. . . .
13. El 21 de septiembre de 2016, el Sr. Luis A. Muñoz Avila [sic], investigador de querellas de este Departamento llevó a cabo una inspección conjunta en la residencia de la parte querellante.
14.
15. Surge del informe emitido el 31 de octubre de 2016, por el investigador de este Departamento lo siguiente:

“En la inspección se procedió a examinar el equipo encontrado un desperfecto en gabinete de los tres compartimientos (suavizador) defecto que imposibilita que el equipo realice sus funciones adecuadamente. La parte querellante solicita que se le honre la garantía y se le extienda el tiempo que su equipo no ha podido ser utilizado debido a que la garantía no ha sido horada en tiempo. La representación de la firma indica que no se honra la garantía debido a que el fabricante no le está honrando la misma debido a las fluctuaciones de presión de agua. Al momento de la inspección la representación de la firma querellada tomó las presiones de agua. La misma afloro [sic] 65psi.

OPINIÓN DEL INSPECTOR:

La parte querellada es la parte que vende e instala equipo. Esta instalación fue realizada desde la llave de pase [sic] del área de metro de la AAA. O Sea, el instalador debió ser un plomero certificado por el cual debió ser precavido y tomar las presiones de entrada y así recomendar el uso de un **Regulador de Presión** de ser necesario. Es el instalador y el vendedor el que conocen [sic] como trabaja el equipo para mantener una presión constante cuando esta aumenta fuera de lo normal.

Al momento de compraventa, el querellante fue notificado de que el gabinete y el tanque de resina del equipo poseen una garantía de veinticinco años. También, así está establecido en la documentación del equipo. De estos veinticinco años, los primeros tres son libres de costo en piezas labor para el consumidor. (Comenzando el 28 de julio de 2005 que fue la fecha de instalación).

El 29 de julio de 2016 la parte querellante solicitó servicio en garantía y al presente el servicio no ha sido ofrecido conforme lo estipulado. Entendemos que las garantías deben honrarse conforme fueron ofrecidas.

La garantía merma cuando la firma querellada encargada de otorgar la misma tarda mucho tiempo en proceder con la reparación.”

16. El 24 de febrero de 2017, la parte querellante pagó a Beckton Environmental Labs, Inc. la cantidad de \$204.36, por concepto de prueba realizada sobre calidad y dureza del agua.
17. El 24 de marzo de 2017, el investigador de este Departamento llevó a una inspección.
18. Surge del informe emitido el 28 de abril de 2017, por el investigador de este Departamento, lo siguiente:

“La inspección de los defectos reclamados en la enmienda fue realizada el 24 de marzo de 2017. [. . .]

Estos presentaron manchas impregnadas en sus superficies provocadas por el agua de grifo sin la utilización del suavizador toda vez que este se encontraba defectuoso.

El fregadero ubicado en la isla no presentó el defecto reclamado toda vez que este no fue utilizado durante el periodo que el sistema estuvo fuera de servicio.

OPINIÓN DEL INSPECTOR:

Se denomina como “**agua dura**” al agua que contiene altos niveles de sales de magnesio y calcio. Generalmente el límite del “agua dura” es cuando contiene como mínimo 120 mg CaCO₃/L (carbonato de calcio por litro).

Por el contrario, el “**agua blanda**” es el agua que casi no contiene sales minerales, como calcio y magnesio.

Desde un punto de vista hidroquímico, la dureza no es más que la cantidad de “**sales disueltas de calcio y magnesio**” que contiene un agua. Dicho de una forma más técnica; se define como la concentración de compuestos minerales de cationes polivalentes que hay en una determinada cantidad de agua.

El agua dura” es la que mayor cantidad de cal contiene, mientras que en la blanda se concentran en menor proporción. Este hecho deriva, principalmente, de la naturaleza geológica del suelo y el área geográfica de donde provenga el agua.

Las “aguas más duras” pueden generar problemas, ya que la cal del agua afecta a nuestro hogar y puede generar problemas.

- El agua dura genera muchos problemas en los electrodomésticos que ven acortado su tiempo de vida con respecto a las zonas en las que se usa el agua blanda (es un problema muy común en los lavavajillas y las lavadoras).
- Sabor del agua modificado: Un agua dura, con mucha presencia de sales de calcio y magnesio, sabrá peor que un agua más ligera. ¿Por qué el agua sabe mal en algunos lugares? la respuesta la tenemos por lo tanto en la dureza del agua que es capaz de modificar el sabor de la misma.

Información obtenida en internet. (Véase información suministrada adjunto)

La parte querellante someterá los estimados pertinentes.”

19. . . .
20.
21.
22. El 9 de marzo de 2018, el Sr. Luis A. Muñiz Avila, investigador de este Departamento llevó a cabo una inspección conjunta en la residencia de la parte querella. [sic]
23. Surge del informe emitido por el investigador del Departamento, el 2 de abril de 2018, lo siguiente:

“La presente inspección fue realizada conforme la enmienda del 14 de diciembre de 2016. En esta la parte querellante reclama daños producidos a los utensilios de cocina, cucharas, tenedores, cuchillas, vasos, vaso del procesador de alimentos

(licuadora), moldes de cristal, tope de cuarzo en el área del fregadero, área de la estufa, grifo del fregadero, cristales de ventanas en sala, top de lavadora, cristales de ducha del baño principal [sic], goznes de puerta de los gabinetes de cocina y baños y prendas de ropa de vestir, medias, sabanas [sic] y otros.

Opinión del Inspector:

En la inspección realizada la parte querellante mostró utensilios de cocina, vasos de cristal, ropa de vestir y toallas que se lavaron sin que el suavizador de agua estuviese en función verus [sic] los utensilios, vasos, ropa y toallas con el sistema de suavizador en función. Los que no se utilizó el suavizador se observaron con manchas de agua y sin brillo al contrario de los que si se utilizó el suavizador. En estos la ropa y utensilios mantenían un buen brillo y la ropa lucía resplandeciente. En las áreas de la propiedad, inodoros, mangos de puerta, marco de espejo, lavamanos se observaron manchas de agua y si [sic] brillo. El tope perdió el brillo en las áreas más cerca del fregadero así como la tapa de la lavadora y cristales de ventanas.

La parte querellante somete los estimados pertinentes.”

24. El 9 de marzo de 2018, el investigador del Departamento llevó a cabo una reinspección en la propiedad de la parte querellante.
25. Surge del informe emitido por el investigador de este Departamento el 12 de julio de 2018, pero notificado el 18 de julio de 2018, lo siguiente:

“En el presente caso se procedió a la inspección de las siguientes partidas mencionadas en la enmienda del 14 de diciembre de 2017.

A- perdieron Brillantez:

- 1- Tope de cuarzo
- 2- Utensilios de cocina
- 3- Tiradores del gabinete cocina y baños
- 4- Inodoros
- 5- Lavamanos

B- Manchas de Agua en:

- 1- vajilla
- 2- vasos de cristal
- 3- tapas cristal
- 4- taza de medir
- 5- tope de la estufa
- 6- lavadora
- 7- tiradores del gabinete cocina y baños
- 8- marco espejo baños visitas
- 9- cristales de ventanas
- 10- cristal de la ducha del baño principal

La parte querellante mostró varias piezas de ropa que fueron lavadas con el sistema en función y sin el sistema en función.

La ropa lavada con el sistema en función presentó una apariencia impecable. La ropa lavada sin el sistema en función presentó una apariencia de deterioro y desgaste.

La parte querellante sometió los estimados de los equipos reclamados toda vez que las marcas de estos fueron escogidas por estos y poseen los estimados.

OPINIÓN DEL INSPECTOR

En las áreas que la parte querellante no ha utilizado el agua dura; las áreas artículos decorativos y utensilios de cocina lucen impecables.

Por todo lo antes expuesto es que se le refiere la presente querrela con la recomendación de que se ventilada en vista administrativa.”

26. Surge del testimonio bajo juramento durante la vista administrativa del Sr. José M. Meléndez García, testigo de la parte querrellada que algunos de los beneficios que ofrece el

- suavizador adquirido por la parte querellante son: remover dureza del agua y provee filtro contra las bacterias.
27. La parte querellante declaró bajo juramento durante la vista administrativa que como consecuencia de que la parte querellada no reparó el sistema de suavizador de agua, los baños, la cocina, artículos de cocina, ropa, entre otros sufrieron daños, tales como manchas, pérdida de brillo y deterioro, ya que estuvieron desprovistos de los beneficios que el equipo ofrece en la protección del agua dura.
 28. La parte querellante sometió cotizaciones de trabajos a realizar y de accesorios (equipos) a reemplazar en su residencia debido a los daños y deterioro que éstos presentan debido al tiempo que su residencia estuvo desprovista del suavizador objeto de la presente querella.
 29. El Sr. Luis Soto Vélez, testigo de la parte querellante testificó durante la vista administrativa que pudo constatar los daños que presentan los baños en la residencia (el baño master y el baño del family) de la parte querellante y a esos efectos sometió cotización para cada uno de los baños afectados.
 30. El Sr. Soto Vélez declaró que los baños de la residencia de la parte querellante presentan daños por lo que es necesario la remoción de azulejos, enchapado de baños, inodoros, reemplazo de plumas y llaves de los baños.
 31. El Sr. Luis A. Muñiz Avila [sic], investigador de este Departamento testificó durante la vista administrativa que la diferencia de lo que vio en la residencia de la parte querellante es muy clara de lo que vio antes y después del uso del suavizador objeto de la presente querella.
 32. Indicó además el investigador del Departamento durante la vista administrativa que no tiene que hacer una prueba científica para verificar y constatar el daño en la residencia de la parte querellante debido a la falta del suavizador.
 33. El investigador del Departamento declaró que pudo constar manchas y pérdida de brillo de los baños, cocina y artículos de cocina en la residencia de la parte querellante.
 34. El Sr. Muñiz declaró además que considera que una mancha es un daño.
 35. Testificó además el Sr. Muñiz que desconoce si hay un producto que pueda subsanar las manchas que presentan los equipos en la residencia de la parte querellante.
 36. La parte querellante sometió un estimado de Luis Soto Vélez h/n/c Yelito's Construction para el arreglo del baño del family de la residencia de la parte querellante.
 37. El estimado sometido por la querellante es por la cantidad de \$3,680.00 e incluye las siguientes labores: remoción de azulejos del baño family de la casa, instalación de azulejos, montura de mezcladora del baño, plomería de ducha y montura de lavamanos e inodoro. La cotización no incluye materiales.
 38. La parte querellante sometió un estimado de Luis Soto Vélez h/n/c Yelito's Construction para el arreglo del baño del cuarto master [sic] de la residencia de la parte querellante.
 39. El estimado sometido por la querellante es por la cantidad de \$3,680.00 e incluye las siguientes labores: remoción de azulejos del baño master [sic] de la casa, enchape de baño 5'X 8'X 8'largo, instalación de lozas de cerámicas, pisos del baño máster, instalación de equipo de plomería de panel de ducha e instalación de equipos de baño, inodoro y lavamanos. La cotización no incluye materiales.
 40. La parte querellante sometió un estimado de Caribbean Cabinet Products, Inc. con fecha de 1 de marzo de 2017, por la cantidad de \$1,276.68. Este estimado incluye inodoro, ceramic bowl, shower panel y pop-up satino ver flow.
 41. La parte querellante sometió un estimado de Home Depot, con fecha de 9 de mayo de 2017, por la cantidad de \$938.48. Este estimado incluye lozas y ducha.

42. La parte querellante sometió un estimado de Home Depot, con fecha de 9 de mayo de 2017, por la cantidad de \$2,154.09. Este estimado incluye: lavamanos, pluma de ducha, inodoro, espejo y lozas.
43. La parte querellante sometió un estimado de Home Depot, con fecha de 9 de mayo de 2017, por la cantidad de \$899.66. Este estimado incluye: pega 5 galones, pintura y "sink strainers".
44. La parte querellante sometió un estimado de MAS Dist. por la cantidad de \$351.25. Este estimado incluye lozas y tiradores.
45. La parte querellante sometió un estimado de AJ Home Screens, con fecha de 15 de mayo de 2016, por la cantidad de \$1,043.64. Este estimado incluye dos huevos de ventana.
46. La parte querellante sometió un estimado de Glass Solution, con fecha de 11 de mayo de 2017, por la cantidad de \$1,975.78. este estimado incluye puerta y fijo en cristal templado y herrajes serie Geniva.
47. El tope de la estufa de la querellante también sufrió manchas. El costo del tope de la estufa es \$496.42.
48. La parte querellante sometió recibo de Walgreens, con fecha de 6 de marzo de 2017, por la cantidad de \$18.13 del gasto incurrido en impresión de fotografías.
49. La parte querellante sometió recibo de Walgreens, con fecha de 7 de marzo de 2017, por la cantidad de \$11.22 del gasto incurrido en impresión de fotografías.
50. La parte querellante sometió recibo de Walgreens, con fecha de 15 de marzo de 2017, por la cantidad de \$44.39 del gasto incurrido en impresión de fotografías, "tape" para envío y sobre manila.
51. La parte querellante sometió recibo de U.S. Postal Service por la cantidad de \$14.89, por los gastos incurridos para el envío a la parte querellada de fotos y recibos.
52. Durante el tiempo que el suavizador no funcionaba, la destiladora de agua no funcionaba y por tal razón, la querellante tuvo que incurrir en gastos de compra de agua para consumir.
53. Debido a los altos costos de la compra de agua, la parte querellante sólo compraba agua para tomar y no para limpieza del hogar ni para cocinar ni para fregar.
54. La parte querellante sometió recibo de Supermercados Mr. Special con fecha de 6 de noviembre de 2016, por compra de una caja de agua Nikini por la cantidad de \$4.45.
55. La parte querellante sometió recibo de Walgreens con fecha de 23 de noviembre de 2016, por compra de tres cajas de agua Nice por la cantidad de \$11.67.
56. La parte querellante sometió recibo de Supermercados Mr. Special con fecha de 27 de noviembre de 2016, por compra de agua Salutaris por la cantidad de \$3.33.
57. La parte querellante sometió recibo de Supermercados Mr. Special con fecha de 30 de noviembre de 2016, por compra de tres cajas de agua Salutaris y agua Rainfall por la cantidad de \$12.21.
58. La parte querellante sometió recibo de Supermercados Mr. Special con fecha de 1 de diciembre de 2016, por compra de una caja de Refill agua Ricura por la cantidad de \$3.90.
59. La parte querellante sometió recibo de Supermercados Mr. Special con fecha de 6 de diciembre de 2016, por compra de una caja de agua Salutaris y Refill agua Ricura por la cantidad de \$7.24.
60. La parte querellante sometió recibo de Supermercados Mr. Special con fecha de 30 de enero de 2017, por compra de cuatro cajas de agua Salutaris por la cantidad de \$13.34.

61. La parte querellante sometió recibo de Supermercados Mr. Special con fecha de 4 de febrero de 2017, por compra de cuatro cajas de agua Nikini por la cantidad de \$13.34.
62. La parte querellante sometió recibo de Suermercados Mr. Special con fecha de 22 de febrero de 2017, por compra de dos cajas de agua Nikini por la cantidad de \$8.90.
63. La parte querellante sometió recibo de Supermercados Mr. Special con fecha de 1 de marzo de 2017, por compra de dos cajas de agua Nikini y cuatro agua [sic] Ricura por la cantidad de \$12.24.
64. La parte querellante sometió recibo de Supermercados Mr. Special con fecha de 13 de diciembre de 2017, por compra de cinco cajas de agua Nikini y cuatro [sic] agua Rainfall por la cantidad de \$20.01.
65. La parte querellante declaró bajo juramento que la ropa de los tres (3) miembros de la familia sufrió daños, ya que presentaron pérdida de color debido al tiempo que estuvieron desprovisto del suavizador.
66. El costo de la ropa que se dañó de José A. Rivera Sanabria, querellante asciende a \$613.00, que se desglosan en \$443.00 de ropa de caballero y \$170.00 del costo de uniformes.
67. El costo de la ropa que se dañó de Jeannette Pérez Vázquez, querellante asciende \$714.00, que se desglosan en \$427.00 de ropa de trabajar y \$287.00 de ropa de diario.
68. El costo de la ropa del hijo de los querellantes que se dañó asciende a \$480.00, que se desglosan en \$105.00 de uniformes escolares y \$375.00 de ropa regular.
69. También declaró la querellante que las toallas y la ropa de cama presentaron pérdida de color.
70. La parte querellante indicó que el costo de la ropa de cama era \$255.00 y el de las toallas era \$230.00.
71. También presentaron deterioro: utensilio de cocina (\$32.00), licuadora (\$45.00), set de vasos (\$26.00), vajilla (\$35.00) y envases de cerámica (\$35.00). Estos artículos de concina tienen un costo de \$173.00.
72. La parte querellante incurrió en un gasto por la cantidad de \$30.00 por concepto de asesoría legal relacionada a los problemas que presentó el equipo objeto de la presente querella y la denegación de la parte querellada en otorgar servicio en garantía.
73. Los daños sufridos y los costos incurridos por la parte querellante debido al tiempo que su residencia estuvo desprovista del suavizador objeto de la presente querella ascienden a la cantidad de \$19,439.62.
74. A pesar de las múltiples reclamaciones, la parte querellada ha hecho caso omiso. *Véase Resolución*, notificada el 2 de septiembre de 2020, Apéndice, págs. 54-64 (Negrillas en el original)(Paréntesis omitidos).

Como resultado de estas determinaciones, el DACo condenó a la Recurrente al pago de \$19,439.62 por concepto de daños contractuales.

IV.

Expuesto el marco jurídico y ponderado el expediente de autos, pasamos a resolver. La Recurrente arguye que la determinación del DACo fue errónea, entre otras cosas, por la falta

de evidencia sustancial. En particular, aduce que los investigadores del DACo que rindieron informes carecían de la pericia necesaria para emitir los juicios y conclusiones sobre la causa de los daños. Por ejemplo, respecto al *Primer Informe*, señala que el inspector no tenía credenciales para rendir opinión pericial sobre la causa de los daños observados y limitó su opinión a describir el estado de la propiedad de la Parte Recurrída, junto a la información obtenida en internet sobre la definición del agua dura y sus efectos. Por otro lado, la Recurrente argumenta que el expediente está desprovisto de evidencia que justifique la concesión de indemnización provista en la *Resolución*.

Tras un análisis detallado del caso, nos es forzoso concluir que en este caso erró el DACo al emitir la *Resolución*. Mientras las determinaciones de hecho de la agencia evidencian detalladamente la existencia de un daño a la propiedad de la Parte Recurrída, ninguna de sus determinaciones establece que el incumplimiento de la Recurrente fuere la causa adecuada de los daños. Esto es una cuestión mixta de hecho y derecho, por lo que no tenemos que dar deferencia a la pericia de la agencia. De los informes de los investigadores del DACo, en cuyo testimonio el foro administrativo fundamentó su conclusión, surge que estos no alegan tener y no tienen conocimiento personal ni conocimiento pericial para sostener que el incumplimiento de International Home haya sido la causa adecuada de las manchas y la falta de brillo de las superficies del hogar de la Parte Recurrída. De igual manera, las determinaciones de hecho emitidas por el DACo no sostienen varias de las cuantías de daños otorgados. Por ejemplo, la agencia otorga indemnización para el cambio de tubería, cuando el daño alegado es la presencia de manchas o falta de brillantez en las superficies. Por consiguiente, la agencia en este caso erró en la aplicación del derecho y al emitir conclusiones sin evidencia sustancial.

A tenor con lo anterior, resolvemos que procede dejar sin efecto la *Resolución* recurrida y devolver el caso para que el DACo continúe los procedimientos y determine si existe relación causal entre los daños específicamente alegados por la Parte Recurrida y el incumplimiento de la Recurrente. De determinarse la existencia de una relación causal, el DACo emitirá un dictamen del alcance de los daños que fueron ocasionados por el aludido incumplimiento, a los fines de disponer la indemnización conforme al daño.

IV.

Por los fundamentos expuestos, **REVOCAMOS** la *Resolución* recurrida y devolvemos el caso al DACo para la continuación de los procedimientos de manera cónsona con nuestro dictamen.

Lo acordó y manda el Tribunal, y lo certifica la Secretaria del Tribunal de Apelaciones.

La Jueza Ortiz Flores disiente con el resultado sin opinión escrita.

Lcda. Lilia M. Oquendo Solís
Secretaria del Tribunal de Apelaciones