

Estado Libre Asociado de Puerto Rico
TRIBUNAL DE APELACIONES
Panel IX

NILMARY LÓPEZ RIVERA
Recurrente

v.

BELLA INTERNATIONAL,
LLC; DBA HONDA DE
CAGUAS; UNITED SURETY
AND INDEMINISTY, CORP.;
POPULAR AUTO LLC y
BELLA INTERNATIONAL
CORP.; DBA HONDA DE
CAYEY

Recurrida

KLRA202100216

Revisión Judicial
procedente del
Departamento de
Asuntos del
Consumidor

Querrela Núm.
SAN-2018-0003518

Sobre:
Contrato Obras y
Servicios Daños

Panel integrado por su presidente, el Juez Rivera Colón, el Juez Adames Soto y la Jueza Reyes Berrios

Adames Soto, Juez Ponente

SENTENCIA

En San Juan, Puerto Rico, a 11 de enero de 2022.

Comparece la señora Nilmary López Rivera (señora López o recurrente) mediante *Solicitud de Revisión Judicial*, solicitando que revoquemos una *Resolución* emitida por el Departamento de Asuntos del Consumidor (DACo) el 7 de julio de 2020.¹ Mediante dicho dictamen, el DACo desestimó la querrela presentada por la señora López en contra de Bella International, LLC, (Bella o recurrida), por insuficiencia de prueba para demostrar que la recurrida, *incumplió con el contrato de servicio, o que incurrió en dolo, negligencia o morosidad en el cumplimiento de éste, o que le ocasionó daños.*

Nos plantea la señora López que el DACo incidió al así decidir por dos razones: porque no le anotó la rebeldía a Bella, a pesar de esta no

¹ La Resolución Final de DACO inicialmente no fue notificada conforme a Derecho, por tanto, tuvo que ser notificada nuevamente mediante correo certificado con acuse de recibo núm. 7016 2140 0000 2560 6967, el 30 de marzo de 2021.

haber contestado la demanda y; por no haber permitido una enmienda a las alegaciones mediante el desfile de la prueba en la visa celebrada.

I. Resumen del tracto procesal

El 24 de octubre de 2018, la señora López presentó una querrela ante el DACo contra: Bella International, LLC DBA Honda de Caguas; United Surety and Indemnity, Corp y; Popular Auto, LLC. En síntesis, alegó que su vehículo, un Honda HRV de 2016, presentaba un fuerte olor en el exterior e interior, más un ruido al encender el aire acondicionado, por lo cual, siendo un vehículo nuevo, bajo garantía, lo llevó al taller de Bella para que lo verificaran. Alegó que en dicho taller le informaron que la causa del referido mal olor era una contaminación con roedores dentro del sistema de aire acondicionado del vehículo, por lo que se debía hacer una limpieza completa de su interior. Sostuvo que, luego de que en el taller de Bella se realizaran varios intentos para limpiar el interior del vehículo, persistía el mal olor, la situación no fue solucionada. Afirmó haber reclamado a Bella lo anterior, pero esta hizo caso omiso. En consecuencia, solicitó al DACO que ordenara a Bella el pago por la labor que no había sido efectiva, además del resarcimiento por los daños sufridos, entre los cuales se encontraban las horas de trabajo perdidas atendiendo en Bella este asunto.

Luego de DACo notificar la referida *Querrela* a Bella, el 11 de diciembre de 2018, mediante *Citación de Inspección*, citó a las partes a comparecer a una inspección del vehículo, a llevarse a cabo el 23 de enero de 2019. Según el *Informe de Inspección* que realizó el perito del DACo a cargo de tal función, que fue notificado el 25 de marzo de 2019, al momento de la inspección no se pudo percibir la condición de mal olor reclamada en la querrela. Sin embargo, este observó un pequeño raspazo en la moldura inferior del poste delantero del vehículo y una pequeña rotura en el botón del A/C.

Bella presentó una *moción asumiendo representación legal* el 7 de noviembre de 2018, y luego una *moción solicitando transferencia de vista* el 12 de septiembre de 2019. **No** surge del expediente administrativo que Bella hubiese presentado contestación a la querrela en algún momento.

Así las cosas, el 17 de mayo de 2019, el DACo citó a las partes a una Vista Administrativa. A dicha vista compareció POPULAR AUTO, LLC., por medio de su representación legal, el cual presentó una *moción en solicitud de desestimación parcial* que, al no resultar objetada por ninguna de las partes, fue acogida por el DACo. Por otra parte, la parte recurrente solicitó la presencia del inspector en la vista, por lo cual se suspendió la misma para ordenar la comparecencia petitionada. Ese mismo día, el DACo expidió notificación y orden citando al inspector Luis F. Vega, y a todas las demás partes, a vista administrativa a ser conducida el 4 de octubre de 2019.

La vista administrativa fue celebrada el 9 de diciembre de 2019, según pautada. A esta compareció la recurrente, por derecho propio, y Bella por medio de su representación legal. En la vista fue presentada tanto prueba documental como testifical por las partes, esta última, consistente en los siguientes testimonios: perito del DACo, la propia parte querellante-recurrente, y un perito por Bella. Sopesada dicha prueba, DACo concluyó que la recurrente no había presentado prueba suficiente que demostrara que Bella hubiese incumplido con el contrato de servicio, o incurrido en dolo, negligencia o morosidad en el cumplimiento de dicho contrato. En consecuencia, DACo desestimó la querrela presentada por la señora López.

Inconforme con la referida resolución, el 21 de julio de 2020, la recurrente presentó *Solicitud de Reconsideración*. Adujo, en síntesis, que el DACo erró en la apreciación: 1) de la prueba admitida para probar la negligencia por parte de la parte recurrida; y 2) de la prueba médica y

psicológica presentada para probar los daños sufridos por la señora López. Ante ello, solicitó al DACo que reconsiderara las determinaciones de hechos y conclusiones de derecho contenidas en su Resolución o, en la alternativa, que ordenara una nueva vista administrativa.

En respuesta, el 3 de agosto de 2020, DACo emitió *Resolución en Reconsideración* en la cual reiteró su determinación, por lo que denegó la referida moción.

En desacuerdo, la señora López compareció inicialmente ante este foro intermedio a través del recurso de revisión judicial KLRA202000310, el cual fue desestimado por falta de jurisdicción por un foro hermano, ante el hecho de que había un defecto en la notificación de la Resolución recurrida, atribuible al DACo.² Por esta razón, el 29 de marzo de 2021, DACo notificó nuevamente la resolución emitida el 7 de julio de 2020, esta vez a través de correo certificado con acuse de recibo, con fecha del 30 de marzo de 2021.

Superado lo anterior, la señora López compareció nuevamente ante nosotros, mediante el presente recurso de revisión, solicitando la revocación de la resolución emitida por el DACo, señalando los siguientes errores:

1. *Incidió el ilustre foro administrativo al no haber anotado la rebeldía a la parte querellada, al estos no contestar la querella dentro del plazo establecido para hacerlo.*
2. *Incidió el ilustre foro administrativo cuando informó a la recurrente durante la vista administrativa que no se permiten enmiendas de las alegaciones para conformarlo con la prueba.*

Por su parte, Bella compareció mediante escrito en oposición a *certiorari*. Contando con el beneficio de los escritos de las partes, la transcripción de la vista celebrada el 9 de diciembre de 2019 y copia del expediente administrativo, estamos en posición de resolver.

² En específico, el foro hermano desestimó el recurso al determinar que era uno prematuro, pues la resolución objeto de revisión no fue notificada a las partes conforme a las exigencias de la Ley de Procedimiento Administrativo Uniforme (LPAU).

II. Exposición de Derecho

a.

El DACo fue creado por virtud de la Ley Núm. 5 de 23 de abril de 1973, 3 L.P.R.A. sec. 341 *et seq.*, con el propósito primordial de proteger, vindicar e implementar los intereses y derechos de los consumidores en Puerto Rico. Este organismo fue dotado con amplias facultades para: dictar las acciones correctivas que fueren necesarias para cumplir con el mandato de su ley habilitadora de proteger a los consumidores; adjudicar las querellas que se traigan ante su consideración; conceder los remedios procedentes conforme a derecho, incluidas las compensaciones económicas, si procedieran; establecer las reglas y normas necesarias para la conducción de los procedimientos administrativos e interponer cualesquiera remedios legales que fueran necesarios para hacer efectivos los propósitos de la ley, entre otros. 3 L.P.R.A. sec. 341 (d), (g) e (i); *Suárez Figueroa v. Sabanera Real*, 173 DPR 694, 704 (2008); *Quiñones v. San Rafael Estates, S.E.*, 143 DPR 756, 765-767, 769 (1997).

El espíritu que informó la creación de DACo, y la aprobación de su ley orgánica, fue precisamente facilitar al consumidor la vindicación de sus intereses con un vehículo procesal ágil y eficiente, más costo-efectivo y que equiparara el poder de los consumidores con el de los proveedores de bienes y servicios. *Asoc. de Residentes v. Compaq, S.E.*, 163 DPR 510 (2004). Para cumplir tales fines, su sistema administrativo tiene que estar dotado de una flexibilidad mayor que la del trámite judicial ordinario, de manera que se propicie su uso eficiente por parte de personas legas. *Srio. DACO v. J. Condóminos C. Martí*, 121 DPR 807 (1988.)

En consonancia, el Tribunal Supremo ha reconocido “[e]l carácter informal y flexible, que distingue a los procesos administrativos, permite

que el juzgador de hechos conozca toda la información pertinente para dilucidar la controversia que tiene ante sí [...]", sin necesidad de sujetar el proceso a los moldes rígidos de dichas reglas, "[...] aunque los principios fundamentales de las reglas procesales y de evidencia podrán utilizarse en estos procesos mientras no sean incompatibles con la naturaleza de los mismos." *J.R.T. v. Aut. de Comunicaciones*, 110 DPR 879, 884 (1981). Véase también, *Martínez v. Tribunal Superior*, 83 DPR 717, 720 (1961); *Industria Cortinera Inc. v. P.R.T.C.*, 132 DPR 654, 660 (1993).³

Puesto que el objetivo de la adjudicación administrativa es proveer un sistema justo, práctico, y flexible, ha sido reconocido que las normas del debido proceso de ley no se aplicarán dentro del campo administrativo con la misma rigurosidad que se aplican dentro de la adjudicación judicial. *Almonet et al. v. Brito*, 156 DPR 475 (2002). Además, las Reglas de Evidencia, 32 LPRA Ap. VI, R. 101 *et seq*), tampoco aplicarán en las vistas administrativas de manera rigurosa, no importa la naturaleza del procedimiento. *López Santos v. Asoc. de Taxis de Cayey*, 142 DPR 109, 113 (1996); *López Vives v. Policía de Puerto Rico*, 118 DPR 219, 231 (1987). Claro, la Sección 3.13(e) de la LPAUG, *supra*, dispone que las Reglas de Evidencia "...no serán aplicables a las vistas administrativas, pero los principios fundamentales de evidencia se podrán utilizar para lograr una solución rápida, justa y económica del procedimiento". 3 L.P.R.A. sec. 2163.

b.

Por otra parte, las resoluciones finales que emita el DACo al amparo de su ley habilitadora estarán sujetas a la revisión judicial que

³ De igual manera, el profesor Demetrio Fernández afirma que "[...] exigirle a las agencias administrativas el cumplimiento de todas las formalidades técnicas del derecho probatorio, equivaldría a imponerle una carga sustancial y onerosa en el descargo de su calendario. Así se eliminan los aspectos excesivamente técnicos que imperan en la litigación judicial." Demetrio Fernández Quiñones, *Derecho Administrativo y Ley de Procedimiento Administrativo Uniforme*, 2da. Ed., Forum 2001), pág. 159.

reconocen la Sección 4.1 de la LPAUG, 3 LPRA sec. 9671 *et seq*; la Ley de la Judicatura de 2003, Ley 201-2003, Art. 4.006(c) y 4 L.P.R.A. sec. 24(c); y el Reglamento del Tribunal de Apelaciones, Regla 56 y ss., 4 L.P.R.A. Ap. XXII-B.

No obstante, se ha de considerar que la Sección 4.5 de la LPAUG, 3 LPRA sec. 9675, dispone que 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 del expediente; y (3) si las conclusiones de derecho son correctas, para cuyo escrutinio no tenemos limitación revisora alguna.

En consecuencia, este tribunal intermedio no alterará las determinaciones de hechos de un organismo administrativo si están fundamentadas en la evidencia sustancial que obra en el expediente administrativo, considerado en su totalidad, y no descartará la decisión de la agencia si es razonable. El criterio para aplicarse no es si la determinación administrativa es la más razonable o la mejor decisión, a juicio del foro judicial, es simplemente si la solución es razonable, a la luz del expediente administrativo. *Pacheco v. Estancias*, 160 DPR 409, 431 (2003); *Metropolitana S.E. v. A.R.P.E.*, 138 DPR 200, 213 (1995). El expediente administrativo constituirá la base exclusiva para la decisión de la agencia y para su eventual revisión judicial. *Torres v. Junta Ingenieros*, 161 DPR 696, 708 (2004); *Mun. de San Juan v. J.C.A.*, 149 DPR 263, 279 (1999).

El concepto de “evidencia sustancial” ha sido definido por la jurisprudencia como aquella evidencia relevante que una mente razonable podría aceptar como adecuada para sostener una conclusión. *Ramírez v. Depto. de Salud*, 147 DPR 901, 905 (1999); *Misión Ind. P.R. v.*

J. P., 146 DPR 64, 131 (1998); *Hilton Hotels v. Junta de Salario Mínimo*, 74 DPR 670, 887 (1953). Ello no requiere que a la luz de la prueba que obre en autos la decisión de la agencia refleje la única conclusión lógica a la que podría llegar un juzgador. Pero tampoco se considerará como correcta una determinación sostenida por un mero destello de evidencia. *Id.* El criterio rector en estos casos será la razonabilidad de la determinación de la agencia, luego de considerarse el expediente administrativo en su totalidad. *Íd.*; *Fuertes y otros v. A.R.P.E.*, 134 DPR 947, 953 (1993).

Asimismo, ha sido resuelto que los procedimientos y las decisiones de las agencias administrativas gozan de una presunción de regularidad y corrección que debe ser rebatida expresamente por quien las impugne. *Vélez v. A.R.P.E.*, 167 DPR 684, 693 (2006). Por tanto, la parte que impugne judicialmente las determinaciones de hecho 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); *Misión Ind. P.R. v. J. P.*, 146 DPR 64 , en la pág. 131.

Por otro lado, es norma trillada que los tribunales apelativos habremos de conceder deferencia a las decisiones de las agencias administrativas, pues estas tienen conocimiento especializado en los asuntos que les han sido encomendados y vasta experiencia en la implantación de sus leyes y reglamentos. Esta doctrina de deferencia judicial presupone una participación restringida y limitada de los tribunales en la revisión de las acciones administrativas, ya que su finalidad es evitar la sustitución del criterio del organismo administrativo en materia especializada por el criterio del tribunal revisor. *P.R.T.C. v. Junta Reg. Tel. de P.R.*, 151 DPR 269, 282 (2000). La revisión judicial en estos casos se dirige a determinar si la agencia actuó arbitrariamente o

de manera tan irrazonable que su actuación constituye un claro abuso de discreción. *Henríquez v. Consejo de Educación Superior*, 120 DPR 194, 210 (1987); *Murphy Bernabe v. Tribunal Superior*, 103 DPR 692, 699 (1975).

c.

En lo que refiere a la anotación de la rebeldía en el ámbito administrativo, la sección 3.10 de la LPAUG, 3 LPR A sec. 9650, establece lo siguiente:

*Si una parte debidamente citada no comparece a la conferencia con antelación a la vista, a la vista o a cualquier otra etapa durante el procedimiento adjudicativo el funcionario que presida la misma **podrá declarar la en rebeldía** y continuar el procedimiento sin su participación, pero notificará por escrito a dicha parte su determinación, los fundamentos para la misma y el recurso de revisión disponible. 3 L.P.R.A. sec. 2160.*

(Énfasis suplido).

De igual forma, la sección 3.13 de la LPAUG, en sus incisos (b), (c), establece que:

(b) El funcionario que presida la vista, dentro de un marco de relativa informalidad, ofrecerá a todas las partes la extensión necesaria para una divulgación completa de todos los hechos y cuestiones en discusión, la oportunidad de responder, presentar evidencia y argumentar, conducir contrainterrogatorio y someter evidencia en refutación, excepto según haya sido restringida o limitada por las estipulaciones en la conferencia con antelación a la vista. Como regla general, toda evidencia relevante es admisible, incluyendo prueba de referencia, si es de naturaleza generalmente considerada como confiable, sujeto a lo dispuesto en esta sección.

*(c) El funcionario que presida la vista **podrá** excluir aquella evidencia que sea irrelevante, impertinente, inmaterial, repetitiva o inadmisibles por fundamentos constitucionales o legales basados en privilegios evidenciarios reconocidos por las Reglas de Evidencia sin que medie objeción de parte. El funcionario que preside la vista excluirá dicha evidencia **si mediara objeción oportuna y fundamentada de algunas de las partes.***

[...]

3 LPR A sec. 9653.

(Énfasis suplido).

Cónsono con lo anterior, el DACo aprobó el Reglamento de Procedimientos Adjudicativos del DACo, Reglamento Núm. 8034 del 14 de junio de 2011 (Reglamento 8034), para regir sus procesos

adjudicativos. La Regla 8 del citado Reglamento establece que la agencia notificará a la parte querellada la querella presentada en su contra, notificación que constituirá un aviso escrito de que el querellado deberá contestar la querella en el término de veinte (20) días a partir de la notificación, advirtiéndole además que de no recibirse la contestación a la querella en dicho término se le anotará la rebeldía.

De igual manera, la Regla 23 del Reglamento 8034 dispone que cuando una parte incumple con las órdenes del Juez Administrativo, este “**podrá** a iniciativa propia o a instancia de parte imponer una sanción económica a favor del Departamento o de cualquier parte, [...]. Si la parte sancionada incumple con el pago de la sanción se **podrá** ordenar la desestimación de la querella si es el querellante o **eliminar sus alegaciones si es el querellado**”. (Énfasis suplido). En lo pertinente a las enmiendas a las querellas, la Regla 16 dispone que “la querella **podrá** entenderse enmendada durante la vista administrativa para ajustarla a la prueba presentada; excepto en casos en rebeldía. (Énfasis suplido).

d.

La Regla 13.2 de Procedimiento Civil, 32 LPRA Ap. III, R. 13.2, dispone, en lo pertinente, que *cuando con el consentimiento expreso o implícito de las partes se sometan a juicio cuestiones no suscitadas en las alegaciones, aquéllas se considerarán para todos los efectos como si se hubieran suscitado en las alegaciones.* (Énfasis provisto). Además, se indica en la misma regla citada que, *si se objeta la evidencia en el juicio por el fundamento de ser ajena a las cuestiones suscitadas en las alegaciones, el tribunal podrá permitir las enmiendas, siempre que con ello se facilita la presentación del caso y la parte que presente la enmienda demuestre justa causa por la cual no pudo presentar la enmienda en el momento oportuno del proceso y que la admisión de tal prueba no perjudicará la reclamación o defensa de la otra parte. Al resolver la*

moción, el tribunal tomará en consideración el efecto de la enmienda sobre el resultado del caso y el perjuicio que le causa a la parte que se opone a la suspensión o continuación de la vista. Id.

Por su parte, la Regla 16.2 del Reglamento 8034 dispone que, *la querella podrá entenderse enmendada durante la visa administrativa para ajustarla a la prueba presentada; excepto en casos celebrados en rebeldía.*

Sobre lo cual se ha dicho que, *las alegaciones no solamente se enmiendan expresamente, o sea, enmendado la alegación mediante otro escrito, sino que se enmiendan también por la prueba que se presente en juicio. En ese caso, hay una enmienda tácita a las mismas que se produce cuando con el consentimiento expreso o implícito de las partes se someten a juicio cuestiones no suscitadas en las alegaciones.* J. A. Echevarría Vargas, *Procedimiento Civil Puertorriqueño*, 1ra ed., 2012, pág. 298. Sin embargo, el mismo autor advierte que, por causa de que la presentación de la prueba puede tener el efecto de enmendar las alegaciones, *debe presentarse oportuna objeción para que no se entiendan enmendadas como consecuencia de la prueba. Id, a la pág. 127.*

Sobre las llamadas enmiendas implícitas a las alegaciones a través de la presentación de prueba durante el juicio, el tratadista D. Fernández Quiñones las ha calificado como *problemáticas, porque emergen tácitamente y aunque son el producto del consentimiento de las partes, su reconocimiento puede afectar el desenlace del caso.* D. Fernández Quiñones, *Derecho Administrativo y Ley de Procedimiento Administrativo Uniforme*, Forum, 3ra ed., pág. 825. Añade la siguiente pregunta retórica, *¿dónde es que vamos a trazar la línea divisoria entre lo permisible cuando se pretende enmendar las alegaciones para conformarlas a la prueba practicada? Lo subyacente es si se viola el debido proceso de ley al permitir una enmienda para la cual no se encuentra preparada la parte. Ciertamente los reparos de la parte se*

tienen que hacer sentir para evitar que se enmiende la querella presentada. Id., a las págs. 827-828.

Por su parte, nuestro Tribunal Supremo ha abordado el tema sobre las enmiendas a la querella de manera tácita, iniciando por reiterar que, como regla general, las Reglas de Procedimiento Civil no aplican en los procesos administrativos, pero podrían utilizarse para guiar dicho proceso, en tanto no obstaculicen su flexibilidad, agilidad y sencillez. *Otero v. Toyota*, 163 DPR 716 (2005). Partiendo del entendido de que en la querella no se tienen que precisar todos los detalles de la acción, sino bosquejar la controversia y las reclamaciones, el alto foro concluyó que, en dicho caso, las enmiendas a la querella a través de la prueba presentada en la vista administrativa no violentaron el debido proceso de ley, en tanto tales enmiendas no fueron totalmente ajenas a la reclamación que se desprendía de la querella original. Id.

III. Aplicación del Derecho a los hechos

a.

Como primer error la señora López esgrime que DACO debió haberle anotado la rebeldía a la parte recurrida, por cuanto esta última no había contestado la querella dentro del plazo establecido para hacerlo, (o nunca la contestó). Sobre lo mismo, acentúa el hecho de que el Juez Administrativo a cargo de la vista se percató durante la vista de que Bella no había contestado la querella, pero no procedió a anotarle la rebeldía, a lo que venía obligado conforme a la Regla 8.1 del Reglamento 8034.

En su escrito en oposición al recurso de revisión judicial, Bella manifiesta que la recurrente no puso en posición al foro revisor de poder considerar este primer error, en tanto no fue esgrimido durante la vista administrativa, ni tampoco en la moción de reconsideración presentada. Es decir, sostiene Bella que es ante este Tribunal de Apelaciones que por

primera vez la recurrente esgrime que DACo debió anotarle la rebeldía a Bella, por no haber contestado la querella.

Al examinar el expediente ante nosotros, (lo que incluyó la lectura de la transcripción de la vista celebrada y la copia del expediente ante el DACo), nos percatamos de que, tal como nos advierte Bella, en la vista administrativa celebrada, ni en la moción de reconsideración presentada por la recurrente ante el DACo, fue levantado argumento alguno respecto a que procediera la anotación de la rebeldía porque no fuera contestada la querella. Como se sabe, es norma firmemente establecida que este foro apelativo se abstendrá de adjudicar asuntos no planteados en primera instancia ante la agencia administrativa. *Ortiz Torres v. K&A Developers, Inc.*, 136 DPR 192, 202 (1994); *Trabal Morales v. Ruiz Rodríguez*, 125 DPR 340, 351 (1990). Es decir, en tanto que la recurrente no planteó este error ante el foro administrativo, estamos impedidos de revisarlo.

Con todo, nos permitimos acotar que, aunque la transcripción de la prueba recoge el momento en que el juez a cargo de la vista se percata de que en el expediente administrativo no constaba una contestación a la querella, y Bella tampoco pudo proveerla⁴, lo cierto es que la recurrente no hizo petición de remedio alguno en ese momento, y tampoco durante la vista cuando el juez administrativo decidió continuarla en sus méritos, aún en ausencia de la contestación a la querella. Bien que la Regla 8.1 del Reglamento 8034 manda la anotación de la rebeldía a la parte que no conteste la querella en el término de veinte días a partir de su notificación, pero, visto que transcurrió dicho término sin que el DACo actuara sobre ello, **debió la recurrente solicitar la anotación en alguna etapa antes de que concluyera la vista en sus méritos**, pero no lo hizo, y con ello renunció al planteamiento⁵. A lo que se une que, como

⁴ Ver pág. 38 de la Transcripción de la Prueba.

⁵ Al así afirmar lo hacemos con plena conciencia de que la recurrente no estuvo representada por abogado durante la vista administrativa, de modo que resulta muy

dijimos, la recurrente tampoco planteó el asunto ante el DACo al presentar la moción de reconsideración sobre la determinación que aquí recurre.

Añadimos, conforme específicamente dispone la sección 3.10 de la LPAU, *supra*, y la Regla 23 del Reglamento 8034 de DACO, el Juez Administrativo u Oficial Examinador tienen autoridad para, **a su discreción**, eliminar las alegaciones o anotarle la rebeldía a una parte que incumple con sus órdenes. Además, según adelantamos, ha sido norma reiterada por nuestro Tribunal Supremo el carácter informal y flexible que se le ha distinguido a los procesos administrativos, permitiéndosele al juzgador de hechos que conozca toda la información pertinente para dilucidar la controversia, resolver sin necesidad de sujetar el proceso administrativo a los moldes rígidos de las Reglas de Procedimiento Civil. En tal contexto, no encontramos decisión alguna por parte del Juez Administrativo que nos mueva a estimar que abusó de su discreción, y, como advertimos, la recurrente tampoco levantó en ningún momento ante el foro revisado tal cuestionamiento, de modo que estamos impedidos de considerarlo.

b.

En su segundo señalamiento de error la recurrente sostiene que el Juez Administrativo incidió al informarle durante la vista administrativa que no se permitían enmiendas a las alegaciones para conformarlas con la prueba. Contrario a ello, la recurrente aduce que, según la Regla 16.2 del Reglamento 8034, el Juez Administrativo tenía la obligación de dejarle saber que contaba con la potestad para permitir tales enmiendas a la querrela durante la vista. Por tanto, la señora López asevera que el

razonable concluir que desconocía el efecto procesal de que Bella no hubiese contestado la querrela, es decir, ignoraba el concepto de la anotación de la rebeldía. Lo cierto es que, aun ante los principios de informalidad que han de guiar las vistas administrativas a ser conducidas en el DACo, los cuales, en principio, deberían facilitar la comparecencia de los consumidores a estas sin abogados, es inescapable observar que la presencia de un abogado en representación de la parte querrelada es una ventaja muchas veces insuperable para el resultado del pleito, como ha ocurrido en este caso.

foro administrativo debió permitirle presentar la prueba sobre los daños que sufrió el vehículo en una puerta y piezas del *dashboard* sueltas, que no fueron parte de la reclamación de la querrela, pero sí incluidos en el informe de inspección preparado por el técnico del DACo.

Con referencia a lo anterior, iniciamos por indicar que de la querrela presentada por la recurrente surge que su contenido se circunscribió a reclamar por, “un olor fuerte en el exterior e interior del vehículo mas un ruido al encender el aire acondicionado...”⁶. Como remedio solicitado en dicho documento se expresó lo siguiente: “[s]olicito recompensa por la labor que pague (*sic*) y no soluciono (*sic*) el problema implicando más (*sic*) gastos hacia m (*sic*) y problemas de salud a causa del estado que el vehículo fue entregado luego de la labor realizada.”⁷. No se precisó en la querrela a qué se refería cuando finalizó dicha última oración en el sentido del “estado en que el vehículo fue entregado”, de modo que el daño al cual sí se aludió en la querrela versó sobre el referido mal olor.

Por otra parte, en el Informe de Inspección Vehículos de Motor redactado por el técnico del DACo asignado a ello, sí se dejó constancia de que fue observado: (1) “pequeño raspazo en moldura inferior del poste delantero izquierdo. El mismo estaba suelto”, y; (2) “[e]l botón de modalidad en el control del A/C muestra pequeña rotura”⁸. Conforme a esto, en la propia vista administrativa celebrada, el técnico de DACo a cuyo cargo estuvo realizar la inspección del auto de la recurrente, testificó haber observado el referido guayazo en la moldura inferior de la puerta del chofer, un raspazo, y también una pequeña rotura en un botón donde enciende los controles de aire acondicionado⁹. Preguntado por el Juez Administrativo en la vista sobre a quién se le atribuía la

⁶ Descripción de los hechos de la querrela presentada por la recurrente, Ap. 09 de la recurrente.

⁷ Id.

⁸ Apéndice 4 del escrito de revisión judicial, págs. 14-15.

⁹ Transcripción de la Vista del 9 de diciembre de 2019, págs. 5 y 6.

rotura de la pieza, el técnico se lo atribuyó al recurrido de la siguiente manera, “al momento de desarmar y volver a armar posiblemente pudo haber pasado eso. Porque anteriormente a eso creo que el carro no había sido intervenido”¹⁰.

Entonces, al declarar la recurrente en la vista, esta tuvo amplia oportunidad de abordar el asunto relacionado a los daños que presuntamente le había causado Bella a su auto cuando se lo llevó por segunda ocasión para resolver el problema del mal olor. Sobre el asunto específico de los daños causado al auto, la recurrente testificó que: el vehículo no estaba en las condiciones en las cuales lo había entregado cuando fue a recibir el servicio de los apelados; que el *dash* tenía unas partes sueltas; un raspazo en la parte interior de abajo del conductor; un *air bag* suelto y varios rasguños en el *dash*.¹¹ Interrogada por la propia abogada de Bella sobre si el referido testimonio estaba relacionado a lo que puso el inspector en el informe, la recurrente contestó que sí, sobre el rasguño y sobre la tapa del *air bag* que estaba suelta¹². La recurrente continuó su testimonio sobre dichos daños por espacio prolongado, **hasta contestando preguntas de la abogada de Bella, sin que esta alzara objeción alguna sobre el tema**¹³. No fue sino luego de contestadas varias preguntas, y hechas repetidas manifestaciones por la recurrente sobre los daños sufridos por el auto al llevarse a arreglar que, finalmente, la abogada de Bella vino a objetar tal prueba por no haber sido incluida en la querrela. Es decir, la objeción de la abogada de Bella al testimonio de la recurrente que tenía que ver con los daños causados al auto descritos fue claramente tardía, inoportuna, pues ocurrió cuando

¹⁰ Id, pág. 7.

¹¹ Id, págs. 1-18.

¹² Id, p 18-19.

¹³ El testimonio de la apelante sobre estos daños inició en la página 17 de la transcripción de la prueba oral, y se extendió hasta la página 28. Fue en la página 30 de dicho documento cuando por primera vez la abogada de la parte apelada objetó tales reclamos, por no encontrarse incluidos en la demanda.

ya la apelante había testificado, con creces, sobre tales daños y hasta había sido interrogada por la abogada de Bella.

A pesar de lo acontecido, el Juez Administrativo cuestionó a la recurrente sobre si había solicitado enmendar la querrela a los efectos de incluir los daños al auto por los cuales estaba testificando, en ausencia de lo cual concluyó que, *sólo tenía facultad en ley para resolver sobre lo que había escrito* (en la querrela)¹⁴. Tal manifestación del Juez Administrativo fue errónea en derecho, incidió. Según hicimos constancia en la exposición de derecho, tanto la Regla 13.2 de Procedimiento Civil, supra, como la Regla 16.2 del Reglamento 8034 **expresamente permiten que las alegaciones contenidas en la querrela sean implícitamente enmendadas por la prueba que se presente en la vista.**

Al examinar si abusó de su discreción el DACo al no permitir la enmienda a la querrela con la prueba testifical desfilada en la vista administrativa, lo primero que nos fijamos es que, como advertimos, la recurrente tuvo amplia oportunidad de testificar sobre los referidos daños al vehículo, **mucho antes de que la abogada de la apelada objetara tal prueba.** Es decir, se le permitió a la señora López detallar todos los problemas que reclamaba tener en su vehículo, aun sin estos haber sido incluidos en la querrela o sin haber enmendada la querrela. Luego de que a la recurrente se le permitiera amplio espacio para testificar sobre los daños a su vehículo, (según lo hizo), de la transcripción de la vista surge que la señora López, a preguntas del Juez Administrativo en cuanto a cuál era el remedio que solicitaba, expresó lo siguiente:

Yo espero... ¿En cuanto usted diga de solucionar la situación? Okay. Obviamente, se repare el vehículo. Yo exijo que el vehículo esté en las

¹⁴ Transcripción de la Vista del 9 de diciembre de 2019, pág. 32.

condiciones en que yo las entregué. Es decir, el “dash” como corresponde que estaba, sin ningún tipo de daños. Obviamente, los guayazos que tiene. *En cuanto a las piezas, yo fui luego, varias veces con la situación de olor. Y me gustaría que en efecto se cambien las piezas como se ha estipulado, y como en efecto se suponía que hiciera desde un principio¹⁵. (Énfasis provisto).*

No sólo la señora López testificó de manera prolongada sobre los daños al vehículo, sino que, valga reiterar, la propia abogada de Bella le hizo varias preguntas respecto a esta parte del testimonio. Leída la transcripción de la prueba, **no** podemos admitir que un argumento de Bella relacionado a que presentó oportuna objeción a la enmienda a las alegaciones mediante la prueba desfilada, pues la transcripción de la prueba demuestra que fue claramente tardía, cuando la abogada se percató del asunto, ya se había llenado el récord sobre lo testificado.

Entonces, corresponde atender una de las preocupaciones usuales de permitir que la querrela sea enmendada de manera tácita, (a través de la presentación de la prueba en la propia vista), la posibilidad de que se le cause lesión al debido proceso de ley de una parte, que tiene que defenderse el día de la audiencia, de unas alegaciones no contenidas en la querrela. Sin embargo, lo cierto es que, como salió a relucir en la vista celebrada, en el Informe de Inspección de Vehículos de Motor preparado por el técnico del DACo, este había dejado por escrito su observación del raspazo en la moldura inferior del poste delantero del vehículo, del que testificó la recurrente en la vista. Es importante resaltar que en dicha inspección estuvo presente un representante de Bella, el señor Marcos Romero, de manera que no puede la recurrida esgrimir que tal alegación le tomara por sorpresa en la vista celebrada. Además, la propia abogada de Bella reconoció en la vista conocer de tales daños, y haberse enterado de los mismos a través del informe del inspector, por lo que ofreció a la

¹⁵ Id., pág. 28.

apelante ir al *dealer* para repararlos¹⁶. Es decir, la parte recurrida quedó impedida de aducir estar ajena a la reclamación sobre los daños al vehículo que luego fueron detallados mediante el testimonio de la apelante en la vista, o que el testimonio de la recurrente sobre ese asunto le tomara por sorpresa. Por lo mismo, no apreciamos lesión al debido proceso de ley de la recurrida, al incluirse mediante enmiendas tácitas de las alegaciones -mediante la prueba testifical desfilada- que no estaban contenidas en la querella.

El asunto discutido es uno esencialmente de derecho, que refiere a la determinación del DACo sobre permitir o no la enmienda a la querella, por el desfile de la prueba en la vista administrativa celebrada. Como dijimos, las conclusiones de derecho en este contexto pueden ser revisadas en todos sus aspectos. *Otero v. Toyota*, supra. Con todo, nuestra intervención ante determinaciones de derecho de la agencia administrativa, cuya actuación revisamos, también está condicionada, y debemos observar deferencia, cuando interviene una pericia particular, en consideraciones de política pública o en la apreciación de la prueba. Id. Ninguna de estas está presente en asunto ante nuestra atención. Por otra parte, la deferencia debida a la agencia administrativa por este foro intermedio cede cuando la decisión de la agencia no está basada en evidencia sustancial, el organismo ha errado en la aplicación de la ley o cuando ha mediado una actuación irrazonable o ilegal. Id.

En el caso ante nuestra consideración juzgamos que no cabe reconocerle una pericia particular al DACo ante el asunto de derecho en controversia, sobre la aplicación de la reglamentación procesal que gobierna las enmiendas a las querellas mediante la prueba presentada en la vista. Partiendo del hecho de que estamos esencialmente ante una controversia de derecho, somos del criterio que el DACo incidió al no

¹⁶ Id., pág. 21.

permitir la referida enmienda a la querella por la prueba, ante las circunstancias desarrolladas en los párrafos que preceden. Afirmamos lo anterior, máxime, cuando no apreciamos que el DACo propiciara en la conducción de la vista el carácter ágil y sencillo que debe distinguir un proceso ante la agencia administrativa, del ordinario ante los tribunales. Es decir, el DACo se mostró flexible para permitir la continuación de la vista administrativa a pesar de que la parte recurrida no presentó contestación a querella, (de haber sido riguroso, hubiese ordenado la anotación de la rebeldía), pero inflexible al momento de admitir la enmienda a la querella mediante toda la prueba testifical que allí se vertió. Tal actuación se contrapone con la diáfana expresión de nuestro alto foro en lo referente a que, para cumplir con los fines de su ley orgánica, el sistema administrativo del DACo **tiene que estar dotado de una flexibilidad mayor que la del trámite judicial ordinario, de manera que se propicie su uso eficiente por parte de personas legas.** (Énfasis y subrayado suplidos). *Srio. DACO v. J. Condóminos C. Martí*, supra.

A fin de cuentas, nuestro ordenamiento procesal está predicado en el principio de que propicie una solución justa, rápida y económica. Vista la prueba vertida, la determinación final de la agencia no se atuvo a propiciar la mentada *solución justa*, en tanto que, finalizado el proceso, la recurrente no obtuvo remedio alguno por los daños que ocasionó Bella a su vehículo, a pesar de que la prueba testifical y documental a esos fines vertida. En conclusión, el segundo error señalado sí fue cometido, e identificamos el asunto como uno que merece nuestra intervención reparadora. De conformidad, determinamos que procedía la admisión de la enmienda a querella, mediante la prueba desfilada en la vista administrativa, y que fue presentada prueba suficiente para demostrar

que Bella le ocasionó unos daños al auto de la recurrente cuando se lo entregó para ser reparado, por los cuales tiene que responder.

IV. Parte dispositiva

Por los fundamentos aquí expuestos, se revoca la Resolución recurrida parcialmente, a los solos efectos de que se determine la cuantía por los daños que sufrió el vehículo de la recurrente, según la prueba ya desfilada. Para tales fines, se devuelve el caso al foro administrativo, con el único propósito de que celebre una vista para determinar la cuantía a pagar por Bella por los referidos daños.

Lo pronunció y manda el Tribunal y lo certifica su Secretaria.

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