

ESTADO LIBRE ASOCIADO DE PUERTO RICO
TRIBUNAL DE APELACIONES
PANEL VII

ROSA
RODRÍGUEZ SIERRA
Querellante-Recurrida

v.

LA GRAN VÍA
INTERNATIONAL
TIRE DEALER, INC.
Querellada-Recurrente

KLRA202200218

Revisión Administrativa

Caso número
CAG-2021-0002559

Sobre:
Ley Núm. 5 de 23 de
abril de 1973 (Ley
Orgánica de DACO)

Panel integrado por su presidenta, la Jueza Ortiz Flores, la Jueza Romero García y el Juez Rivera Torres

Ortiz Flores, Jueza Ponente

SENTENCIA

En San Juan, Puerto Rico, a 31 de mayo de 2022.

Comparece ante nosotros La Gran Vía International Tire Dealer, Inc. (La Gran Vía; recurrente; corporación querellada) mediante un recurso de revisión sobre una *Resolución* emitida por el Departamento de Asuntos del Consumidor (DACO), el 14 de marzo de 2022, notificada el 15 de marzo de 2022 y remitida por correo el 16 de marzo de 2022.¹

Adelantamos que se confirma la resolución recurrida.

I

El 11 de mayo de 2021, la señora Rosa Rodríguez Sierra (Sra. Rodríguez; querellante; recurrida) llevó su vehículo Mercedes Benz 350 GLK del año 2015 (vehículo) a las facilidades de La Gran Vía, para la reparación de las dos gomas traseras. Culminado el trabajo, la Sra. Rodríguez salió del local de la corporación querellada y tuvo problemas mecánicos con un aro, por lo que tuvo que traer de nuevo su vehículo al taller de La Gran Vía. Inconforme con las alternativas ofrecidas por la recurrente, el 21 de mayo de 2021, la recurrida presentó una Querrela identificada con el numero CAG-2021-0002559 ante DACO contra La Gran Vía,² en la que describe los hechos como sigue:

¹ Apéndice del recurso, págs. 12-19.

² Apéndice del recurso, págs. 3-4.

ESTUVE EL 11 DE MAYO EN LA GRAN VÍA EN JUNCOS PARA ARREGLAR MIS DOS GOMAS TRASERAS DE MI(S/C) GUAGUA MERCEDES BENZ 350 GLK[.] AL EMPLEADO SE LE OLVIDÓ AJUSTAR LAS TUERCAS DE UNO DE LOS AROS[.] POR CONSIGUIENTE[.] ME ACCIDENTE(S/C) [PORQUE] EL ARO SE SALIÓ DEL EJE M[Á]S ADELANTE[.] LLAMÉ INMEDIATAMENTE A LA GRAN VÍA EN TRES OCASIONES Y ME DEJABAN EN LÍNEA[.] LE DECÍA LO SUCEDIDO Y NO ME ATENDÍAN[.] LLAMÉ A MI ESPOSO Y EL TUVO QUE IR PERSONALMENTE[;] HABLÓ CON EL DUEÑO. EL [DUEÑO] NOS INDICÓ QUE NOS IBA A ENVIAR A UN EMPLEADO PARA MONTAR LA GOMA YA QUE SE SALIÓ [DEL] EJE[.] CUANDO LA GUAGUA LLEGÓ A LA GRAN VÍA[.] LA TREPARON Y LA VERIFICARON[.] EL DUEÑO NOS INDICA QUE SU EMPLEADO COMETIÓ EL ERROR DE NO APRETAR LAS TUERCAS Y QUE EL IBA A ARREGLAR EL ARO PERO NOSOTROS NO PODEMOS ACEPTAR QUE EL ARO SE ARREGLE[;] YA QUE ESE [ARO] DE LA GUAGUA [ES] NUEVO Y EL ARO POR DENTRO CON EL DISCO DE LOS FRENOS SE LE HIZO UNA GRIETA PROFUNDA, Y AL ARREGLAR EL ARO NO VA A QUEDAR EN LAS MISMA[S] CONDICIONES QUE ESTABA Y LE INDICAMOS QUE LO QUERIAMOS NUEVO COMO ESTABA[;] LO CUAL NOS DIJO QUE NO Y QUE LLEVARAMOS EL CASO A DACO.

La Sra. Rodríguez solicitó en la querella, como remedio, un “aro nuevo y si hay algún da[ño] en el disco o eje que se hagan responsable(sic).”³

El 21 de junio de 2018, el DACO emitió una *Notificación de querella* a La Gran Vía, enviada por correo el 26 de mayo de 2021 a la siguiente dirección: HC-20 Box 26718, San Lorenzo, P.R.⁴

La Gran Vía presentó, el 17 de junio de 2021, una *Réplica en oposición de querella* por conducto de su representación legal.⁵ Alegó en esencia que “ofreció realizar el trabajo correctivo necesario para eliminar el rayazo del aro, contando con el conocimiento, la experiencia y destrezas especializadas de dos de sus empleados quienes han participado en Estados Unidos de talleres exclusivos para dichas reparaciones.”⁶ Además, la querellada solicitó al DACO lo siguiente:

Primero, que un inspector realice una inspección detallada y precisa, de manera presencial, del eje averiado en su totalidad, y, en especial, la parte interior.

³ Apéndice del recurso, pág. 3.

⁴ Apéndice del recurso, págs. 1-2.

⁵ Apéndice del recurso, págs. 5-8.

⁶ Apéndice del recurso, pág. 7.

Segundo, que se le permita a la parte querellada, en especial a los dos empleados mencionados, que realicen aquellas gestiones necesarias para corregir el alegado daño causado.

Tercero, que luego de la terminación de dicha gestión, el inspector tenga la oportunidad de reexaminar el aro y determine si la condición de arreglo amerita que se desestime la querrela o, en su defecto, cualquier otra observación.⁷

La inspección del vehículo se efectuó el 23 de agosto de 2021, con la comparecencia por la parte querellada del Sr. José Irán Rosado, Gerente de La Gran Vía y su abogado, el licenciado Luis Carbone Rosario, y por la parte querellante, la Sra. Rodríguez y su esposo, el señor Jaime Olivo Quiñones. El *Informe de Inspección* fue rendido por el señor José Torrón Martínez (Técnico Automotriz Lic. TA14301), Técnico de Investigación.⁸ Los hallazgos del informe fueron los siguientes:

1. El neumático trasero lado del chofer mostró tener unos "NUGS" en el área radial y presenta un asunto serio de seguridad en este neumático averiado.
2. El aro "RIM" Muestra estar rallado en su circunferencia.
3. El "Brake Disc shield Panel" está doblado hacia arriba.
4. El panel de instrumentación no mostró luces de advertencia por averías mecánicas.
5. El "Whell Upper" del "Qurter(sic) Panel" mostraba estar un rallado.⁹

Con arreglo a esos hallazgos, al emitir su opinión pericial, el inspector expuso lo siguiente:

Observé las roscas de los tornillos tipo espárrago adherentes al "Whell HUB" y no mostró estar masticados en los dentados de la rosca. Entrevist[é] a la querellante y me explica que el neumático se salió repentinamente corriendo desde un tramo corto del lugar del querellado. Le pregunt[é] si escuchó ruidos de dislocamiento de alguna pieza en la trayectoria y me dej[ó] saber que no, la salida del neumático fue repentina.¹⁰

La recomendación del inspector fue que se celebrara una vista administrativa, la cual fue celebrada el 16 de febrero de 2022, con la comparecencia de la parte querellante por derecho propio y la parte querellada representada legalmente por los licenciados José R. Franco y Luis Carbone, y el señor José Hiram Rosado como representante de La

⁷ Apéndice del recurso, págs. 7-8.

⁸ Apéndice del recurso, págs. 9-11.

⁹ Apéndice del recurso, pág. 11.

¹⁰ Apéndice del recurso, pág. 11.

Gran Vía.¹¹ El señor Giancarlo Rodríguez compareció como testigo de la parte querellada.¹²

El DACO emitió una *Resolución*, el 14 de marzo de 2022, la cual fue notificada el 15 de marzo de 2022 y depositada en el correo el 16 de marzo de 2022.¹³ En su *Resolución*, con el beneficio de la prueba presentada en la vista administrativa, el DACO determinó y dispuso lo siguiente:

APLICACIÓN DEL DERECHO

El expediente administrativo claramente establece que los daños sufridos en el aro del Vehículo de la Querellante fueron producto del trabajo del empleado de la Querellada, cuando luego de reparar las gomas traseras del Vehículo no ajustó adecuadamente las tuercas de uno de los aros. Por tal razón, el aro se movió y sufrió daños.

Nos toca determinar cuál es el remedio que le corresponde a la Querellante. En este caso no hubo la pérdida del aro del Vehículo, ya que la Querellante lo ha seguido utilizando. A pesar de que la Querellante indicó e[n] su Querella que el aro de su Vehículo era nuevo, en la vista reconoció que era uno de los originales del Vehículo, que es del 2015. Se estiman los daños del aro objeto de esta reclamación en \$450.00.

Por lo antes expuesto y en el ejercicio de las facultades que le confiere la Ley Núm. 5 del 23 de abril de 1973, según enmendada, este Departamento emite la siguiente:

ORDEN

Se declara CON LUGAR, la presente querella. Se le ordena a la Querellada La Gran Vía International Tire Dealer Inc. a que en el término de treinta (30) días contados a partir de la notificación de la presente Resolución, proceda a pagarle a la Querellante, Rosa Rodríguez Sierra la cantidad de \$450.00 para reparación del aro de su vehículo en un lugar de su predilección. De la Querellada no pagar dicha suma dentro del término ordenado, la misma comenzará a devengar el interés legal vigente. (Énfasis y subrayado en original.)¹⁴

Inconforme, el 18 de abril de 2019, La Gran Vía presentó un recurso de revisión en el que expuso el siguiente señalamiento de error:

ERRÓ EL DACO EN SU OFICINA REGIONAL DE CAGUAS, AL DETERMINAR QUE EL ARO DEL AUTOMOVIL DE LA QUERELLADA ESTABA DAÑADO Y

¹¹ Apéndice del recurso, pág. 12.

¹² Apéndice del recurso, pág. 12.

¹³ Apéndice del recurso, págs. 13 -19.

¹⁴ Apéndice del recurso, pág. 13.

QUE REQUERÍA DE LA SUMA DE \$450.00 PARA SER REPARADO “EN UN LUGAR DE LA PREDILECCIÓN” DE LA QUERELLANTE.

La parte recurrida no compareció, habiendo transcurrido el término reglamentario, por lo que resolvemos sin trámite ulterior.

II

El DACO fue creado en virtud de la Ley Núm. 5 de 23 de abril de 1973, 3 LPRA 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 y 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 LPRA sec. 341e (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).

No está, pues, en controversia que el DACO tiene jurisdicción para atender y adjudicar la querella de autos y de que su resolución final está sujeta a la revisión judicial que reconoce la Ley de Procedimiento Administrativo Uniforme del Gobierno de Puerto Rico (LPAUG), Ley 38-2017, 3 LPRA sec. 9601 *et seq.*; la Ley de la Judicatura de 2003, Ley 201-2003, Art. 4.006(c), 4 LPRA sec. 24y(c); y el Reglamento del Tribunal de Apelaciones, Regla 56 y ss., 4 LPRA Ap. XXII-B.

La Sección 4.5 de la LPAU dispone que sobre el alcance de la revisión judicial de las determinaciones finales de las agencias administrativas, lo siguiente:

El tribunal podrá conceder el remedio apropiado si determina que el recurrente tiene derecho a un remedio.

Las determinaciones de hechos de las decisiones de las agencias serán sostenidas por el tribunal, si se basan en evidencia sustancial que obra en el expediente administrativo.

Las conclusiones de derecho serán revisables en todos sus aspectos por el tribunal. 3 LPRA sec. 9675.

Por lo dicho, este tribunal 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. *Id.*; *Fuertes y otros v. A.R.P.E.*, 134 DPR 947, 953 (1993).

Asimismo, se ha resuelto reiteradamente 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 ende, la parte que impugna 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, en la pág. 131.

Por otro lado, es norma reiterada que los tribunales apelativos han de conceder deferencia a las decisiones de las agencias administrativas porque 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).

III

La Gran Vía nos señala que el DACO erró al determinar que el aro del automóvil de la querellada estaba dañado y que requería de la suma de \$450.00 para ser reparado “en un lugar de la predilección” de la querellante. No tiene razón. Veamos.

Las partes estuvieron presentes en el proceso de inspección del automóvil de la Sra. Rodríguez, se emitió el informe y este fue admitido como prueba en documental pericial en la Vista administrativa celebrada el 16 de febrero de 2022. No surge del recurso y su apéndice, que las

partes hayan presentado objeción alguna al informe. La Regla 15.3 del Reglamento 8034, Reglamento de Procedimientos Adjudicativos de DACO dispone que “[s]i no se present[an] objeciones al informe, dentro del término de quince (15) días, se considerará estipulado por las partes relevando la presencia del investigador en la vista administrativa.”¹⁵

Las determinaciones de un organismo administrativo gozan de una presunción de corrección que responde al *expertise* que se le reconoce a dichos organismos en los temas que se les encomendó atender. Cónsono con lo anterior, como tribunal revisor debemos deferencia a las determinaciones que realizan los organismos administrativos. Sin embargo, la parte que recurre de una determinación de una agencia administrativa es a la que le corresponde rebatir dicha presunción de corrección y demostrarnos que con su determinación la agencia incurrió en un error, en perjuicio, parcialidad o que abusó de su discreción. Como tribunal revisor nos corresponde determinar si la actuación de la agencia fue una caprichosa, arbitraria, ilegal o si constituye un abuso de discreción por irrazonable.

En la resolución recurrida, con el beneficio del *Informe de Investigación* admitido como prueba pericial, el DACO determinó que no hubo la pérdida del aro del vehículo de la Sra. Rodríguez, ya que la ella lo ha seguido utilizando. Además, señaló en su dictamen que la recurrente reconoció que el aro dañado era uno de los originales del vehículo, “que es del 2015.” Finalmente estimó los daños del aro objeto de esta reclamación en \$450.00, como se recomienda en el informe pericial admitido. La resolución merece nuestra deferencia, conforme al derecho

¹⁵ **Regla 15—Notificación de Informes de Investigación del Técnico, Inspector, Investigador, Peritos u Oficiales de Pesas y Medidas.**

15.1. El Departamento notificará los informes de Investigación a las partes o sus representantes identificados en el expediente.

15.2. Las partes tendrán quince (15) días desde la fecha de notificación para presentar por escrito cualquier objeción que tengan al informe. Las objeciones deberán ser precisas y específicas e indicar si se requiere la presencia del investigador en la vista administrativa.

15.3. Si no se presentaran objeciones al informe, dentro del término de quince (15) días, se considerará estipulado por las partes relevando la presencia del investigador en la vista administrativa.

aplicable antes reseñado, por ser razonable de acuerdo a los hechos que surgen de la querrela presentada.

IV

Por lo antes expuesto, se confirma la resolución recurrida.

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