

ESTADO LIBRE ASOCIADO DE PUERTO RICO  
TRIBUNAL DE APELACIONES  
PANEL III

YAZMIN NAZARIO  
SANTIAGO

Recurrida

V.

CARLOS TORRES H/N/C  
TORRES AUTO MALL  
RELIABLE FINANCIAL  
SERVICES, INC.  
UNIVERSAL INSURANCE  
COMPANY

Recurrente

KLRA202200477

Revisión  
Judicial  
procedente del  
Departamento de  
Asuntos del  
Consumidor

Querella Núm.:  
PON-2018-0000904

Sobre:  
Compra Venta de  
Vehículos de  
Motor

Panel integrado por su presidente, el Juez Figueroa Cabán, la Jueza Grana Martínez y el Juez Rodríguez Flores

Figueroa Cabán, Juez Ponente

**SENTENCIA**

En San Juan, Puerto Rico, a 19 de diciembre de 2022.

Comparece Carlos Torres h/n/c Torres Auto Mall en adelante Torres o el recurrente y solicita que revoquemos una *Resolución* emitida por el Departamento de Asuntos del Consumidor, en adelante DACO. Mediante la misma, se le ordenó pagar ciertas partidas por concepto de "quantum minoris", daños y honorarios de abogado.

Por los fundamentos que exponemos a continuación, se confirma la *Resolución* recurrida.

**-I-**

Surge de la copia certificada del expediente administrativo, que la señora Jazmín Nazario Santiago, en adelante, la señora Nazario o la recurrente, presentó una *Querrela* contra Torres. En esta querrela,

que posteriormente se enmendó, solicitó la anulación del contrato de compraventa y financiamiento, daños y perjuicios, honorarios de abogado y en la alternativa el remedio de la acción "quanti minoris".

Luego de varios trámites que no es pertinente relatar para adjudicar la controversia, se celebraron varias vistas administrativas, en las que se presentó prueba documental, pericial y testifical. Como resultado de lo anterior, DACO formuló las siguientes determinaciones de hechos:

1. El 10 de enero de 2018, la Señora Yazmín Nazario Santiago compra a Carlos Torres HNC Torres Auto Mall el vehículo de motor marca Nissan, modelo Juke del año 2013 con tablilla IHC599 y número de serie JN8AF5MR5DT209042.
2. Que el precio total de la compra fue de veintidós mil setenta y tres dólares 28/100 (\$22,073.28), prestando la Señora Nazario Santiago la cantidad de seis mil dólares (\$6,000.00) a razón de pronto y financiando la cantidad de once mil doscientos siete dólares (\$11,207.00) a través de Reliable Financial Services, Inc.
3. Según alega la Señora Nazario Santiago al día siguiente de haber realizado la compra del vehículo el mismo comienza a presentar un ruido en el lado derecho del tren delantero.
4. Una vez la Señora Nazario Santiago se percata del mismo procede a inmediatamente comunicarse con el vendedor.
5. En comunicación con el vendedor del vehículo este le informa que le había consultado a su jefe y que este procedería a verificar el caso para ordenar la pieza.
6. Así las cosas, el día 14 de enero de 2018 en conversación con el vendedor la Señora Nazario Santiago le indica que pasaría por el concesionario el día siguiente a llevar la unidad para que la trabajaran; el vendedor por su parte procede a informarle que la pieza había sido ordenada por lo que todavía no estaba disponible en ese momento.
7. El 18 de enero de 2018 la Señora Nazario Santiago se comunica nuevamente con el concesionario para indagar sobre el estado de la pieza ordenada, el vendedor de la unidad le indica que desconocía el tiempo exacto de la llegada de la pieza.

8. Luego de varias comunicaciones con el concesionario y pasada la última comunicación que tuvo lugar el día 3 de febrero de 2018, el vehículo es trabajado y le reemplazan la pieza que en aquel momento entendían provocaba el ruido.
9. Luego de varios [sic] de ser entregado el vehículo sigue presentando el mismo ruido, la Señora Nazario Santiago procede a comunicarse nuevamente con el concesionario; ellos por su parte proceden a citarla para que llevara nuevamente la unidad.
10. Al momento de entregar para reparación la unidad nuevamente la Señora Nazario Santiago le informa a los empleados que días antes la misma no quería encender.
11. En esta segunda reparación según indicado al vehículo se le realizó un cambio en los platos del lado derecho.
12. Para finales del mes de marzo la Señora Nazario Santiago vuelve a comunicarse con el concesionario para indicarle que la unidad continuaba realizando el mismo ruido; le comunican que por ser días feriados (semana santa) [sic] el dueño, quien es el autorizado para tomar decisiones no se encontraba en la isla. [sic]
13. El 5 de abril de 2018 la Señora Nazario Santiago logra entablar comunicación con el dueño del concesionario; este procedió a verificar si el vehículo aún estaba cubierto por la garantía, quedando en comunicarse nuevamente con ella.
14. Horas más tarde la Señora Nazario Santiago recibe una llamada de [sic] vendedor del vehículo indicándole que el vehículo ya no se encontraba bajo garantía y que ellos por su parte entendían habían cumplido al realizar el cambio de piezas; ofreciendo verificar la unidad nuevamente a lo que la Señora Nazario Santiago declinó la oferta.
15. La Señora Nazario Santiago procede entonces a llevar a [sic] unidad a un taller Nissan externo donde el vehículo es inspeccionado por un mecánico quién le instruye a llevar el vehículo a un hojalatero ya que el mismo aparentaba haber sido impactado en el lado derecho.
16. Ese mismo día se procede a llevar el vehículo a un hojalatero, quien determina que en efecto el mismo había sido impactado y reparado. La Señora Nazario Santiago alega haber desconocido este dato al momento de la compra de la unidad. Que de haberlo conocido no la hubiese adquirido.

- 17. Así las cosas, el 27 de abril de 2018 la Señora Nazario Santiago recurre ante este Departamento presentando la querrela de epígrafe.
- 18. Como parte del proceso entablado este Departamento citó a las partes para la primera inspección el día 5 de junio de 2018.
- 19. Del informe de inspección realizado por el técnico Marcos Martínez Vera se desprende:

<b>RESULTADOS DE LA INSPECCIÓN</b>
<p>Se citaron las partes en Gallery Auto, Ponce. Estuvo presente la parte querellante, Yazmín Nazario Santiago y la firma querrellada, representada por el Sr. Carlos Torres Avilés y el Lcdo. Ángel M. Soler Alfonso. La inspección realizada en la unidad fue una visual en el pino. Una vez realizada la inspección, se encuentra que el tapa lodo derecho y la puerta derecha frontal reflejan haber sido reemplazados. El poste o marco lado derecho, donde sujeta la puerta y el tapa lodo refleja haber sido reparado por un impacto. Los compactos de la unidad no reflejan haber sido reparados o tener problemas algunos por impacto. Las gomas de la unidad no reflejan desgaste irregular, esto es indicativo que la unidad está dentro de las especificaciones. No hubo acuerdo entre las partes. La cita de inspección pauta [sic] para el mes de julio de 2018, queda sin efecto.</p> <p>No hay costo estimado de reparación, dado que la unidad esta reparada.</p>

- 20. El 25 de septiembre de 2019 se realiza una segunda inspección de la unidad. La misma fue realizada por el técnico de este Departamento el Señor Carlos Molini Santos. Del informe presentado se desprende:

<b>RESULTADOS DE LA INSPECCION</b>		
<b>Hallazgos de la inspección según alegaciones de la querrela:</b>		
<p>Se verifico la unidad y en ninguna de las piezas de carrocería se observó que utilizara labels de identificación. Me comuniqué con el distribuidor en PR de las unidades Nissan, Motorambar Inc. y me indicaron que para el año de esta unidad no utiliza labels de identificación.</p> <p><b>Prueba de carretera: No</b></p>		
<b>Millaje antes de inspección</b> 83,987	<b>Millaje luego de inspección</b>	

21. La tercera y última inspección realizada, según obra del expediente administrativo fue realizada el día 3 de noviembre de 2020 por el técnico Carlos Molini Santos. Del informe de inspección presentado se desprende:

<b>RESULTADOS DE LA INSPECCIÓN</b>
<p><b>Hallazgos de la inspección según alegaciones de la querrela:</b></p> <p>Se verifico la unidad y se encontró que el guardalodos derecho tiene label de identificación Núm. JN8AF5MR2BT013895. Además se verificaron las demás piezas de carrocería que ninguna utiliza labels de identificación. La unidad recibió un impacto en el lado derecho delantero; se reemplazó guardalodos y fue reparado y pintado cosméticamente.</p> <p>Costo de reparación: reemplazar y pintar guardalodos derecho \$245.00</p> <p><b>Prueba de carretera: NO</b></p>

[...]¹

A base de las determinaciones de hechos que encontró probadas, DACO concluyó que

[S]egún se desprende de los informes de inspección realizado por personal técnico de este Departamento, la unidad en efecto fue impactada. No obstante, las reparaciones de las que fue objeto fueron reparaciones menores; las mismas no comprometían el funcionamiento de la unidad por tanto no presentaban un peligro para la persona utilizando el vehículo.<sup>2</sup>

En consecuencia, ordenó a Torres pagar \$6,000.00 por concepto de "*Quanti Minoris*, \$1,000.00 por concepto de los daños sufridos y \$1,000.00 por concepto de honorarios de abogado.<sup>3</sup>

Insatisfecho con dicha determinación, el recurrente presentó un recurso de *Revisión Judicial*, en el que alega que DACO cometió los siguientes errores:

Erró el Departamento de Asuntos del Consumidor, por medio de la Honorable Juez, al tardarse alrededor de 4 años 3 meses en resolver la controversia presentada en abierta contravención a lo dispuesto en la Ley de Procedimientos Administrativos Uniformes.

<sup>1</sup> Apéndice de los recurrentes, págs. 21-25.

<sup>2</sup> *Id.* pág. 30.

<sup>3</sup> *Id.* pág. 31.

Erró el Departamento de Asuntos del Consumidor por conducto de la Honorable Juez Administrativa al resolver en contra de la prueba presentada tanto testifical como la prueba documental incluyendo la del propio Departamento mediante sus peritos Técnicos Automotrices, el Sr. Marcos Martínez Vera y Sr. Carlos Molini Santos.

Erró el Departamento de Asuntos del Consumidor por conducto de la Honorable Juez Administrativa al resolver la acción de "Quanti Minoris" de manera arbitraria otorgando la cantidad de \$6,000.00 pese a que el perito de DACO indicó que el costo de reparación era de \$245.00 y que el alegado defecto no ha hecho que el vehículo sea inseguro o no pueda ser utilizado para el propósito para el cual se adquirió.

Erró el Departamento de Asuntos del Consumidor por conducto de la Honorable Juez Administrativa al conceder daños por la cantidad de \$1,000.00, cuando de la prueba presentada no se aportó evidencia alguna en cuanto a daños y es incompatible con la doctrina de "Quanti Minoris", porque precisamente dicha doctrina se basa en cuanto menos vale la cosa por los daños o desperfectos.

Erró el Departamento de Asuntos del Consumidor por conducto de la Honorable Juez Administrativa al conceder Honorarios de Abogados por la cantidad de \$1,000.00 cuando de ninguna manera se determinó por la Juez que la defensa del querellado haya sido frívola y máxime cuando se realizó ante el Tribunal Administrativo la oferta de pago de lo establecido en el informe de la propia agencia.

Luego de revisar la copia certificada del expediente administrativo, los escritos de las partes y los documentos que obran en autos, estamos en posición de resolver.

**-II-**

**A.**

La revisión judicial de las decisiones administrativas tiene como fin primordial delimitar la discreción de las agencias, para asegurar que ejerzan sus funciones conforme la ley y de forma razonable.<sup>4</sup> A esos efectos, la revisión judicial comprende tres aspectos, a saber: 1) la concesión del remedio

---

<sup>4</sup> *Fuentes Bonilla v. ELA*, 200 DPR 364 (2018) (Sentencia); *Rodríguez Ocasio et al. v. ACAA*, 197 DPR 852, 860 (2017); *Unlimited v. Mun. de Guaynabo*, 183 DPR 947, 965 (2011); *Empresas Ferrer v. ARPe*, 172 DPR 254, 264 (2007).

apropiado; 2) la revisión de las determinaciones de hecho conforme al criterio de evidencia sustancial; y 3) la revisión completa y absoluta de las conclusiones de derecho del organismo administrativo.<sup>5</sup> Además, el tribunal debe determinar si la agencia, en el caso particular, actuó arbitraria o ilegalmente, o de manera tan irrazonable que su actuación constituyó un abuso de discreción.<sup>6</sup>

Ahora bien, el Tribunal Supremo de Puerto Rico, en adelante TSPR, ha establecido que 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 considerado en su totalidad.<sup>7</sup> Evidencia sustancial es aquella evidencia pertinente que "una mente razonable pueda aceptar como adecuada para sostener una conclusión".<sup>8</sup> Este estándar de revisión requiere que la evidencia sea considerada en su totalidad, esto es, tanto la que sostenga la decisión administrativa como la que menoscabe el peso que la agencia le haya conferido.<sup>9</sup> Ello implica que de existir un conflicto razonable en la prueba, debe respetarse la apreciación realizada por la agencia.<sup>10</sup> Esta revisión contra el expediente se basa exclusivamente en evidencia y

---

<sup>5</sup> *Rodríguez Ocasio et al. v. ACAA*, *supra*, págs. 860-861; *Batista, Nobbe v. Jta. Directores*, 185 DPR 206, 217 (2012); *Padín Medina v. Adm. Sist. Retiro*, 171 DPR 950, 960 (2007).

<sup>6</sup> *Batista, Nobbe v. Jta. Directores*, *supra*, pág. 216; *JP, Plaza Santa Isabel v. Cordero Badillo*, 177 DPR 177, 187 (2009); *Rivera Concepción v. ARPe*, 152 DPR 116, 122 (2000).

<sup>7</sup> *Asoc. Vec. H. San Jorge v. U. Med. Corp.*, 150 DPR 70, 75 (2000); Véase, Sec. 4.5 de la Ley de Procedimiento Administrativo Uniforme del Gobierno de Puerto Rico, Ley Núm. 38-2017, según enmendada, 3 LPRA sec. 9675, en adelante LPAU.

<sup>8</sup> *Asoc. Vec. H. San Jorge v. U. Med. Corp.*, *supra*.

<sup>9</sup> *Assoc. Ins. Agencies, Inc. v. Com. Seg. PR*, 144 DPR 425, 437 (1997).

<sup>10</sup> *Otero v. Toyota*, 163 DPR 716 (2005); *Hilton v. Junta de Salario Mínimo*, 74 DPR 670, 687 (1953).

materias oficialmente admitidas, en los asuntos sobre los que se tomó conocimiento oficial y en todo lo que surgió en la vista administrativa.<sup>11</sup>

En cuanto a las conclusiones de derecho, estas pueden ser revisadas en todos sus aspectos.<sup>12</sup> Sin embargo, esto no implica que los tribunales gocen de libertad absoluta para descartarlas.<sup>13</sup> Por el contrario, al revisar las conclusiones de derecho de una agencia administrativa, los tribunales tienen que examinar la totalidad del expediente y determinar si la interpretación es un ejercicio razonable de la discreción administrativa basado en la pericia particular, en consideraciones de política pública o en la apreciación de la prueba.<sup>14</sup> Rebasado dicho umbral, solo procede sustituir el criterio de la agencia por el del tribunal revisor cuando no exista una base racional para explicar la decisión administrativa.<sup>15</sup>

En síntesis,

Al revisar las interpretaciones y conclusiones administrativas, el tribunal debe hacer una evaluación independiente sobre la aplicación del derecho a los hechos que la agencia estimó pertinentes. Confrontado con un resultado distinto del obtenido por la agencia, el tribunal debe determinar si la divergencia responde un ejercicio razonable de la discreción administrativa fundamentado, por ejemplo, en una pericia particular, consideraciones de política pública, o la apreciación de la prueba que tuvo ante su consideración. **El tribunal podrá sustituir el criterio de la agencia por el propio sólo cuando no pueda hallar una base racional para explicar la decisión administrativa.**<sup>16</sup>

<sup>11</sup> *Com. de Seguros v. AEELA*, 171 DPR 514, 525 (2007).

<sup>12</sup> *Capó Cruz v. Junta de Planificación*, 165 DPR 156, 591 (2005); *Otero v. Toyota*, *supra*, pág. 729. Véase, además, *Super Asphalt v. Autoridad para el Financiamiento*, 206 DPR 803, 820 (2021).

<sup>13</sup> *Id.*

<sup>14</sup> *Otero v. Toyota*, *supra*, pág. 729; *Misión Ind. PR v. JP.*, 146 DPR 64, 134-135 (1998).

<sup>15</sup> *Capó Cruz v. Junta de Planificación*, *supra*, pág. 591.

<sup>16</sup> *Misión Ind. PR v. JP*, *supra*. (Énfasis suplido).



**B.**

Como regla general, un tribunal apelativo no debe intervenir con las determinaciones de hechos ni con la adjudicación de credibilidad que haya efectuado el juzgador de los hechos, ni tiene facultad de sustituir por sus propias apreciaciones, las determinaciones del foro de instancia.<sup>17</sup> Esto es, los tribunales apelativos deben mantener deferencia para con la apreciación de la prueba que realiza un tribunal de instancia.<sup>18</sup> El fundamento de esta deferencia es que el juez de primera instancia tuvo la oportunidad de observar toda la prueba presentada y, por lo tanto, se encuentra en mejor situación que el tribunal apelativo para considerarla.<sup>19</sup> En vista de esta deferencia, los tribunales apelativos no intervendremos con la apreciación de la prueba reflejada en las determinaciones de hechos del tribunal apelado en ausencia de circunstancias extraordinarias o indicios de pasión, prejuicio o parcialidad, o que cometió un error manifiesto.<sup>20</sup>

No obstante, cuando las conclusiones de hecho se basan en prueba pericial o documental, el tribunal de apelaciones se encuentra en la misma posición que el tribunal de instancia.<sup>21</sup> De modo, que el tribunal intermedio no está obligado a conceder deferencia a la apreciación de la prueba del foro sentenciador.

---

<sup>17</sup> *Serrano Muñoz v. Auxilio Mutuo*, 171 DPR 717, 741 (2007); *Rolón v. Charlie Car Rental, Inc.*, 148 DPR 420, 433 (1999).

<sup>18</sup> *McConnel v. Palau*, 161 DPR 734, 750 (2004).

<sup>19</sup> Véase, *Argüello v. Argüello*, 155 DPR 62, 78-79 (2001).

<sup>20</sup> Véase, *Gómez Márquez et al. v. El Oriental*, 203 DPR 783, 793 (2020).

<sup>21</sup> *Sucn. Rosado v. Acevedo Marrero*, 196 DPR 884, 918 (2016).

-III-

En síntesis, los recurrentes alegan que contrario a la Sección 3.13 de la Ley de Procedimiento Administrativo Uniforme, Ley 38-2017, según enmendada, 3 LPRA sec. 9653, en adelante LPAU, DACO no resolvió el caso en el término de 6 meses desde su radicación y en contravención con la Sección 3.14 de dicho cuerpo normativo,<sup>22</sup> no emitió la resolución final dentro de los 90 días de celebrada la vista administrativa. Sostuvo, además, que carecen de apoyo en la prueba testifical o pericial, la cuantía impuesta a base del cómputo de "quanti minoris", el monto de los daños concedidos y la partida de honorarios de abogado.

En primer lugar, el primer señalamiento de error es inconsecuente para efectos de nuestra revisión judicial. La doctrina jurisprudencial firmemente establecida dispone que los términos para resolver un caso al amparo de la LPAU no son jurisdiccionales, sino directivos. Por ende, su inobservancia no acarrea automáticamente la desestimación de la reclamación administrativa.<sup>23</sup>

Por otro lado, en casos de dilación del trámite administrativo, las partes tienen disponible el recurso de *mandamus* para obligar a la agencia a cumplir con su deber ministerial.<sup>24</sup> Sin embargo, no surge del expediente administrativo que alguna de las partes haya invocado este recurso extraordinario para solicitar de DACO la adjudicación final de la controversia.

---

<sup>22</sup> 3 LPRA sec. 9654

<sup>23</sup> *J. Exam. Téc. Méd. v. Elías et al.*, 144 DPR 483, 494-495 (1997)

<sup>24</sup> *Id.*, pág. 495.

En segundo lugar, el recurrente no presentó la transcripción de la prueba oral de la vista administrativa. Por ende, no nos puso en posición de aquilatar las determinaciones de hecho del foro administrativo. Específicamente, ello impidió a este tribunal de apelaciones evaluar la prueba sobre la magnitud del defecto que tomó en consideración la jueza administrativa para determinar el monto de la indemnización por concepto de la acción *quantum minoris*. Sobre el particular, conviene recordar que el TSPR ha resuelto que, por tratarse de una cuestión de hecho, el foro de instancia está en mejor posición que los foros apelativos para evaluarla.<sup>25</sup>

Igualmente, al no contar con la prueba oral, este tribunal no está en posición de examinar la razonabilidad de la cuantía de daños impuesta.

En cuanto al monto de los honorarios de abogado no intervendremos con la determinación recurrida. Ello obedece a que no se ha alegado, ni nuestra revisión independiente del expediente administrativo ha revelado, indicio alguno de arbitrariedad o abuso de discreción.

En fin, el recurrente no derrotó la presunción de corrección de la resolución administrativa recurrida.

**-IV-**

Por los fundamentos antes expuestos, 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

---

<sup>25</sup> *Polanco v. Cacique Motors*, 165 DPR 156, 167 (2005).