

ESTADO LIBRE ASOCIADO DE PUERTO RICO
TRIBUNAL DE APELACIONES
PANEL VIII

MARITZA CARRERO LUGO
RECURRIDO

V.

WILLY FERRER H/N/C
PEÑUELAS AUTO
SERVICES
RECURRENTE

KLRA202200667

Revisión
administrativa
procedente del
Departamento de
Asuntos del
Consumidor (DACo)

Querrela Núm.
PON-2021-0002827

SOBRE: Talleres de
mecánicas de
automóviles

Panel integrado por su presidenta, la Jueza Domínguez Irizarry, la Jueza Rivera Marchand y la Jueza Aldebol Mora.

Rivera Marchand, Jueza Ponente

SENTENCIA

En San Juan, Puerto Rico, a 26 de abril de 2023.

Comparece Willy Ferrer H/N/C Peñuelas Auto Services (señor Ferrer o recurrente), y nos solicita que revoquemos la *Resolución* emitida por el Departamento de Asuntos del Consumidor (DACo) el 18 de octubre de 2022. En la mencionada *Resolución*, el DACo declaró Ha Lugar la Querrela instada por Maritza Carrero-Lugo (señora Carrero-Lugo o recurrida), y ordenó al recurrente pagarle a la recurrida un total de \$2,871.00.

Adelantamos que, luego de examinar el recurso de epígrafe, modificamos el dictamen impugnado. Veamos.

I.

La señora Carrero-Lugo presentó una *Querrela* ante el DACo en contra del recurrente el 27 de septiembre de 2021, de la cual surge la siguiente descripción de hechos:

Volky en taller desde noviembre 2020 pq [sic] los cambios no funcionaban. l dijo q[sic] no prendia [sic] y encontró q[sic] la bomba de gasolina no servía. Le envié el dinero por ath móvil y la cambio [sic]. Después fue q [sic] los cambios no funcionaban q [sic] era la razón por la cual lo habia [sic] llevado. Después dijo q [sic] el cloche [sic]. Yo lo tenía en garantía y aparentemente salió dañado el reemplazo. Se buscó otro reemplazo y

también salió dañado???? [sic] Y el último cuento es q [sic] el plato del cloche [sic] estaba malo, o sea q [sic] otro reemplazo había salido malo de nuevo???? [sic].¹

Ante estos alegados hechos, la recurrida solicitó como remedio no pagar la cantidad que le fue facturada por el recurrente.

Así las cosas, el DACo efectuó una inspección del vehículo de motor en controversia en el Taller Peñuelas Auto Services, y luego emitió un *Informe de Inspección de Vehículos de Motor* el 27 de diciembre 2021, mediante el cual surge lo siguiente:

La unidad tiene vencido el marbete, agosto-2021; no se puede realizar prueba de carretera. El Querellado indica que la unidad esta [sic] reparada, la querellante adeuda \$507.00 más \$126.00 y se le otorgara una garantía de 30 días en las piezas y labor instaladas; esta garantía comienza al momento de recogerla y saldar lo adeudado. La Querellante indica que pasara a recoger la unidad y saldar lo adeudado el 15-diciembre-2021, pondrá a prueba la unidad y notificara[sic].

La parte Querellante Maritza Carrero Lugo, notificara[sic] a DACO dentro de los 15 días a partir de la notificación de este informe el resultado de la prueba realizada a la unidad. De no notificar en el término señalado se presumirá el cumplimiento; procediéndose, a discreción del Juez Administrativo, con el Cierre y Archivo de la querella.²

Superado lo anterior, la recurrida presentó una enmienda a la *Querella* el 1 de febrero de 2022. En síntesis, alegó que pagó la cantidad adeudada, y que su vehículo botó humo al llegar a su hogar, lo apagó y no quería prender después. Además, expuso que su carro tiene “grandes daños” en la pintura por el tiempo que estuvo en el taller del recurrente (noviembre 2020-diciembre 2021) y, por ende, adujo que el recurrente era responsable, ya que lo dejó a la intemperie. Por tanto, indicó que el arreglo de la pintura de su vehículo tendría un valor de más de \$2,000.00. Asimismo, expuso que el recurrente le facturó el arreglo de una puerta en \$85.00, los cuales no procedería a pagarlos porque “nunca” se le notificó de eso anteriormente. También, solicitó tiempo adicional para poder

¹ Véase Ap. I del Recurso de Revisión Judicial, págs. 3-4.

² *Íd.*, Ap. IV, págs. 18-19.

inspeccionar su vehículo de motor por no haber encontrado un mecánico que lo inspeccionara en la época navideña.³

En su consecuencia, el DACo llevó a cabo una reinspección del vehículo el 8 de abril de 2022 en la residencia de la recurrida. A esta reinspección, comparecieron ambas partes. Posterior a ello, el DACo emitió un segundo *Informe de Inspección Vehículos de Motor*. En dicho informe, el técnico de investigación señaló lo siguiente:

Se observó que, al suministrar agua al sistema de enfriamiento del motor, presenta una fuga por la boquilla del termostato; esta pieza presenta oxidación. La unidad presenta deterioro en el clear[sic] de la pintura por falta de mantenimiento y estar expuesta a las inclemencias del tiempo. Además, se observó que la unidad fue retocada de pintura. Se observó que hay que cerrar la puerta de chofer con fuerza y presenta problemas con uno de los goznes. Las luces del check engine, ABS y temperatura; parpadean de color rojo; el Querellado indica que es por el problema de sobrecalentamiento. El humo que indica la Querellante en el área del motor pudo haber sido provocado por el vapor de la fuga del refrigerante al caer en el manifold [sic] de escape caliente. No se pudo realizar prueba de carretera, para verificar el funcionamiento de la transmisión manual; esto por el problema de sobrecalentamiento por la fuga del refrigerante. Se le recomendó a la Querellante corregir la fuga de refrigerante, para poder realizar una re inspección [sic] y realizar una prueba de carretera.

La parte Querellante notificara[sic] a DACO dentro de los 15 días a partir de la notificación de este informe si pudo corregir la fuga de refrigerante y cuál sería el paso a seguir [sic] con el caso. De no notificar en el término señalado se presumirá el cumplimiento; procediéndose, a discreción del Juez Administrativo, con el Cierre y Archivo de la querella. [...].⁴

Tras varios incidentes procesales, el DACo celebró una vista administrativa en la cual ambas partes comparecieron por derecho propio y testificaron bajo juramento.

Evaluada la prueba documental y testifical, el DACo emitió la *Resolución* recurrida, en la cual realizó las siguientes determinaciones de hechos:

1. El vehículo de motor objeto de la presente controversia ha sido identificado como un Volky Beetle del año 1999 con transmisión manual (standard).
2. La parte querellante a través de una amiga identificada por ambas partes con el nombre de Cristina y quien había sido cliente de la parte

³ *Íd.*, Ap. III, págs. 14-15.

⁴ *Íd.*, Ap. VI, págs. 25-27.

- querellada, llevó junto a un gruero el vehículo de motor antes indicado al taller de la parte querellada. Esto ocurrió según el propio testimonio del querellado en el mes de noviembre del año 2020.
3. El vehículo fue llevado ya que la palanca de cambios estaba “suelta”.
 4. El primer diagnóstico realizado es que en adición al problema de la palanca de cambios era que la bomba de gasolina estaba dañada. Ante esto la parte querellante autorizó la compra de una nueva y envió la cantidad de \$130.00 a través de ATH Móvil el 15-diciembre-2020 para la adquisición de esta.
 5. Los diagnósticos fueron informados a la querellante a través de la amiga de nombre Cristina.
 6. Ante el paso del tiempo la querellante acudió en una ocasión junto a su hija y una grúa a recoger el vehículo de motor, pero el querellado se negó a la entrega de este hasta tanto no se emitiera el pago por el trabajo alegadamente realizado. Ante esto el querellado llamó a la policía. Posterior a esto la querellante realizó los pagos solicitados y procedió a llevarse el vehículo de motor. Para que esto ocurriera el querellado procedió a ponerle una manga de cooler usada.
 7. El 18 de diciembre de 2021 la querellante pudo llevarse el vehículo de motor del taller del querellado. Esto es unos 13 meses después de haberlo llevado para arreglo.
 8. Al llevarse el vehículo de motor y luego de realizar prueba al vehículo de motor esta llegó con el mismo botando humo para luego el auto no volver a encender. Esto fue notificado al querellado vía mensaje.
 9. El querellado alega que su trabajo fue realizado correctamente.
 10. La parte querellante realizó sus pagos que totalizan \$774.00. Estos se dividen de la siguiente forma:
 - \$126.00 por ATH Móvil.
 - \$133.00 por ATM Móvil.
 - \$500.00 en efectivo.
 11. Esta partida (recogida en determinación #10) no incluye la partida pagada por arreglo no solicitado, pero pagado de la puerta del conductor por la cantidad de \$85.00.
 12. El querellado acepta que estuvo (aproximadamente 3 semanas) sin trabajar el vehículo ante vacaciones tomadas.
 13. El querellado alega que posee factura de Autozone con fecha de 28 de mayo de 2021 respecto al cambio de pieza (cloche) que se encontraba en garantía y que había sido adquirida por la querellante. Se indica que esta pieza salió defectuosa en dos (2) ocasiones.
 14. Al momento de la vista no se había podido corroborar si en realidad se hicieron los trabajos facturados y pagados.
 15. El vehículo evidencia deterioro de la pintura por falta de mantenimiento y estar expuesto a las inclemencias del tiempo.
 16. En ninguna de las inspecciones se pudo realizar pruebas de carretera al vehículo de motor.

17. Los informes realizados por el Inspector del Departamento no fueron impugnados.⁵

Basado en lo anterior, el DACo declaró Ha Lugar la *Querella Enmendada* y le ordenó al recurrente a pagar un total de \$2,871.00 a la recurrida en un término improrrogable de veinte (20) días. Esta cantidad se desglosa en los siguientes conceptos:

- a) \$1,800.00 para pintar el vehículo.
- b) \$185.00 para corregir la fuga de refrigerante.
- c) \$386.00 como reembolso de lo pagado en facturas cuyos servicios no se demostraron haber sido brindados adecuadamente.
- d) \$500.00 por concepto de daños ocasionados ante el incumplimiento de la obligación contraída en un tiempo adecuado, no cumplir con garantía alguna por el servicio alegadamente brindado y no haber tomado medidas protectoras para evitar el deterioro de la unidad más allá de lo normal.

Ante esta determinación, el recurrente presentó una solicitud de reconsideración⁶, la cual fue declarada No Ha Lugar mediante *Orden* emitida por el DACo el 17 de noviembre de 2022.⁷

Inconforme con el dictamen, el recurrente acude ante nos y señala la comisión de los siguientes errores:

Abusó de discreción “DACO” al imputarle responsabilidad al “Sr. Ferrer” sin haber realizado el técnico de “DACO” el Sr. Carlos A. Molini una prueba de carretera en las dos ocasiones en la que se inspeccionó el vehículo.

Abusó de discreción “DACO” al fijarle responsabilidad al “Sr. Ferrer” para corregir fuga de refrigerante por servicios no contratados y que no es de responsabilidad del “Sr. Ferrer” por haber determinado el técnico de “DACO” que la fuga se debió a la oxidación.

Abusó de discreción “DACO” al fijarle responsabilidad al “Sr. Ferrer” por los daños a la pintura del vehículo cuando el informe se desprende que los problemas de la pintura se debió [sic] a falta de mantenimiento y estar expuesta las inclemencias del tiempo como también la pintura fue retocada.

Abusó de discreción “DACO” al ordenar devolver \$386.00 como reembolso de lo pagado en facturas cuyo[sic] servicios no se demostraron haber sido brindados adecuadamente y devolver \$185.00 para reparar el sistema de enfriamiento no contratado por la “Sra. Carrero Lugo”.

⁵ *Íd.*, Ap. IX, págs. 39-49.

⁶ *Íd.*, Ap. X, pág. 50.

⁷ *Íd.*, Ap. XI, págs. 54-55.

Abusó de discreción “DACO” al conceder \$500.00 por concepto de daños ocasionados ante el incumplimiento con la obligación contraída y no haber tomado medidas protectoras para evitar el deterioro de la unidad más allá de lo normal.

Abusó de discreción “DACO” al emitir una Resolución sin evidencia sustancial que obre en el expediente administrativo.

En cumplimiento con nuestra *Resolución* emitida el 13 de enero de 2023, el recurrente sometió la transcripción de la prueba oral correspondiente a la vista administrativa celebrada el 30 de agosto de 2022, y el DACo elevó copia certificada del expediente administrativo. Acogida la referida transcripción sin objeción, esta Curia emitió una *Resolución* el 28 de febrero de 2023 concediéndole un término a la recurrida para presentar su oposición al recurso, conforme autoriza la Regla 63 del Reglamento del Tribunal de Apelaciones, 4 LPRA Ap. XXII-B, R.63. Sin embargo, ha transcurrido mayor término al concedido sin que la recurrida haya acreditado cumplimiento, por lo que, según advertido, procedemos a resolver el presente recurso sin el beneficio de su comparecencia.

I.

A. Revisión Judicial y la doctrina de deferencia judicial

La Sección 4.1 de la Ley Núm. 38-2017, Ley de Procedimiento Administrativo Uniforme del Gobierno de Puerto Rico (LPAU), 3 LPRA sec. 9671, dispone que las decisiones administrativas pueden ser revisadas por el Tribunal de Apelaciones. Véase además *Oficina de Ética Gubernamental v. Martínez Giraud*, 2022 TSPR 93, resuelto el 7 de julio de 2022 citando a *AAA v. UIA*, 200 DPR 903, 910 (2018); Art. 4006c de la Ley Núm. 201-2003 Ley de la Judicatura 4 LPRA sec. 24y y la Regla 56 del Reglamento de Apelaciones, 4, LPRA Ap. XXII-B, R.56.

La finalidad de la revisión judicial es asegurar que los organismos administrativos actúen conforme a las facultades concedidas por ley. *Oficina de Ética Gubernamental v. Martínez Giraud*, supra. Es norma reiterada que, al revisar las

determinaciones de los organismos administrativos, los tribunales apelativos le conceden deferencia, por la experiencia y el conocimiento especializado que estos poseen. *Andrea Hernández Feliciano v. Municipio de Quebradillas*, 2023 TSPR 6, resuelto el 20 de enero de 2023.

Por su parte, la Sección 4.5 de la LPAU, 3 LPRA sec. 9675, establece que los tribunales deben sostener las determinaciones de hechos de las agencias si están basadas en "evidencia sustancial que obra en el expediente administrativo". *Super Asphalt v. AFI y otro*, 206 DPR 803, 820 (2021). Como vemos, la norma anterior nunca ha pretendido ser absoluta. Por eso, el Tribunal Supremo ha resuelto con igual firmeza que los tribunales no podemos imprimirle un sello de corrección, so pretexto de deferencia, a las determinaciones o interpretaciones administrativas irrazonables, ilegales, o simplemente, contrarias a derecho. *Graciani Rodríguez v. Garaje Isla Verde*, 202 DPR 117, 127 (2019).

Por otro lado, la citada Sección 4.5 de la LPAU, *supra*, dispone que "[l]as conclusiones de derecho serán revisables en todos sus aspectos por el tribunal". Aun así, se sustituirá el criterio de la agencia cuando no se pueda hallar fundamento racional que explique o justifique el dictamen administrativo. La intervención judicial en las determinaciones administrativas debe ocurrir cuando la decisión administrativa no se fundamente en evidencia sustancial o cuando la agencia se equivoque en la aplicación de la ley. *Rolón Martínez v. Supte. Policía*, 201 DPR 26, 36 (2018) citando *OCS Universal*, 187 DPR 164, 179 (2012). De otra parte, "los tribunales deben darle peso y deferencia a las interpretaciones que la agencia realice de aquellas leyes particulares que administra". *Íd.* en las págs. 36-37. Lo anterior responde a la experiencia y al conocimiento especializado que tienen las agencias sobre los asuntos que le son encomendados. *Capó Cruz v. Jta. Planificación et al.*, 204 DPR 581, 591 (2020).

Por consiguiente, dada la presunción de corrección y regularidad que reviste a las determinaciones de hecho elaboradas por las agencias administrativas, éstas deben ser respetadas mientras la parte que las impugne no produzca evidencia suficiente para derrotarlas. *Graciani Rodríguez v. Garaje Isla Verde*, supra, en la pág. 128 citando a *Otero v. Toyota*, 163 DPR 716, 728 (2005). Al revisar las decisiones de las agencias, el criterio rector que debe guiar a los tribunales es la razonabilidad de la actuación. *Andrea Hernández Feliciano v. Municipio de Quebradillas*, supra.

Por lo tanto, si al momento de examinar un dictamen administrativo se determina que: (1) la decisión administrativa no está basada en evidencia sustancial; (2) la agencia erró en la aplicación de la ley; (3) el organismo administrativo actuó de manera irrazonable, arbitraria o ilegalmente; o (4) su actuación lesiona derechos constitucionales fundamentales, entonces la deferencia hacia los procedimientos administrativos cede. *Íd.*

Acorde con lo antes expuesto, la revisión judicial de los dictámenes administrativos está limitada a determinar si hay evidencia sustancial en el expediente para sostener la conclusión de la agencia o si esta actuó de forma arbitraria, caprichosa o ilegal. *Íd.* Por tanto, las determinaciones de hecho deberán sostenerse si se fundamentan en evidencia sustancial que surja de la totalidad del expediente administrativo. *Capó Cruz v. Jta. Planificación et al.*, supra.

Así las cosas, si una parte afectada por un dictamen administrativo impugna las determinaciones de hecho, esta tiene la obligación de derrotar con suficiente evidencia, que la decisión del ente administrativo no está justificada por una evaluación justa del peso de la prueba que tuvo ante su consideración. *Rebollo v. Yiyi Motors*, 161 DPR 69, 77 (2004). Véase, también, *Oficina de Ética Gubernamental v. Martínez Giraud*, supra. De no identificarse y demostrarse esa otra prueba en el expediente administrativo, las determinaciones de hechos deben sostenerse por el tribunal revisor,

pues el recurrente no ha logrado rebatir la presunción de corrección o legalidad. *O.E.G. v. Rodríguez*, 159 DPR 98, 118 (2003).

B. Apreciación de la prueba

El Tribunal Supremo de Puerto Rico estableció que “[l]a tarea de adjudicar credibilidad y determinar lo que realmente ocurrió depende en gran medida de la exposición del juez o la jueza a la prueba presentada, lo cual incluye, entre otros factores, ver el comportamiento del testigo mientras ofrece su testimonio y escuchar su voz”. *Gómez Márquez et al. v. El Oriental*, 203 DPR 783, 792-793 (2020) citando a *Dávila Nieves v. Meléndez Marín*, 187 DPR 750, 771 (2013). Como regla general, los tribunales apelativos aceptan como correctas las determinaciones de hechos de los tribunales inferiores, así como su apreciación sobre la credibilidad de los testigos y el valor probatorio de la prueba presentada en la sala. *Dávila Nieves v. Meléndez Marín*, 187 DPR 750, 771 (2013). Sin embargo, esta regla no es absoluta. *Íd.* Así las cosas, los tribunales apelativos no intervendrán con la apreciación de la prueba, la adjudicación de credibilidad y las determinaciones de hechos que realicen los tribunales instancias, a menos que se demuestre que el juzgador actuó movido por pasión, prejuicio o parcialidad o que incurrió en error manifiesto. *Íd.* Véase también *Serrano Muñoz v. Auxilio Mutuo*, 171 DPR 717, 741 (2007); *Rodríguez v. Concreto Mixto, Inc.*, 98 DPR 579, 593 (1970).

Por otro lado, la Regla 110 (a) de Evidencia, 32 LPRA Ap. VI., dispone que “el peso de la prueba recae sobre la parte que resultaría vencida de no presentarse evidencia por alguna de las partes”. A su vez, en los casos civiles, la Regla 110(f) de Evidencia, 32 LPRA Ap. VI, establece que “la decisión de la juzgadora o del juzgador se hará mediante la preponderancia de la prueba a base de criterios de probabilidad, a menos que exista disposición al contrario”. Cónsono con lo anterior, el Tribunal Supremo ha resuelto que, [d]e ordinario, el *quantum* de prueba necesario para prevalecer en el ámbito

administrativo es el de preponderancia de la prueba”. *Oficina de Ética Gubernamental v. Martínez Giraud*, supra.⁸

III.

Nos corresponde resolver si el DACo actuó correctamente o no, al declarar Ha Lugar la Querella presentada por la señora Carrero-Lugo, y en su consecuencia ordenar el recurrente pagar ciertas partidas monetarias a favor de la recurrida. Hemos evaluado sosegadamente el expediente ante nos y colegimos que los cuestionamientos del recurrente se centran esencialmente sobre la apreciación de la prueba y la ausencia de evidencia sustancial que surja del expediente administrativo para sostener la corrección del dictamen.

En atención a ello, primeramente, atenderemos el segundo y cuarto error de forma conjunta por estar relacionados. Examinado el expediente administrativo concluimos que la agencia recurrida actuó correctamente al ordenar el pago de \$185.00 para la corrección de la fuga de refrigerante. Nos explicamos.

El DACo estableció, en la determinación de hecho número 6, lo siguiente:

Ante el paso del tiempo la querellante acudió en una ocasión junto a su hija y una grúa a recoger el vehículo de motor, pero el querellado se negó a la entrega de este hasta tanto no se emitiera el pago por el trabajo alegadamente realizado. Ante esto el querellado llamó a la policía. Posterior a esto la querellante realizó los pagos solicitados y procedió a llevarse el vehículo de motor. **Para que esto ocurriera el querellado procedió a ponerle una manga de cooler usada.**⁹ (Énfasis nuestro).

Lo anterior surge de lo establecido en el informe preparado por el inspector de DACo y los testimonios de las partes. A esos efectos debemos señalar que se desprende del expediente que, el DACo advirtió a las partes que, si no presentaban las objeciones a los informes emitidos durante el término provisto, se considerarían

⁸ Cabe señalar y distinguir que, en dicha opinión el Alto Foro estableció que el estándar probatorio para establecer la infracción ética correspondiente a la Ley Orgánica de la Oficina de Ética Gubernamental de Puerto Rico (en ese caso fue por el Art. 4.2s) es de prueba robusta y convincente, lo cual no aplica al recurso ante nos. Véase pág. 2 de la opinión publicada de forma electrónica.

⁹ *Íd.*, Ap. IX, pág. 40.

estipulados por las partes.¹⁰ No obstante lo anterior, observamos que el primer *Informe de Inspección* de 9 de junio de 2022 se limita a resumir escuetamente la posición de las partes y proveer un término para que se informara el resultado de una futura prueba al vehículo. Por ello, determinamos que el primer informe resulta ser inconcluso y de poco valor probatorio. Ahora bien, distinto a lo anterior y con relación al tema de la fuga del refrigerante, observamos que, mediante el segundo informe (correspondiente a la inspección realizada en el hogar de la querellante) el técnico de investigación hizo constar específicamente lo que observó sobre la fuga de refrigerante, su análisis sobre la manga defectuosa y el efecto de oxidación en el vehículo. Recomendó que se corrigiera, para luego hacer una reinspección.¹¹

Por otro lado, de la transcripción de la prueba oral surge lo siguiente:

Willy Ferrer: ... Allí le dije que tenía que cambiar la manga del oil cooler porque estaba botando agua.

La Jueza: ¿La manga de qué? ¿De aceite?

Willy Ferrer: No, la del oil cooler, es una manga, que está en el enfriador de aceite las mangas estaban podridas y botando agua, por allí. La Sra. Carrero me dijo que las iba a gestionar y nunca las gestionó.¹²

[...]

Willy Ferrer: ...llegó ella a buscar su carro, le expliqué lo de la manga mala, **le dije le voy a poner una manga usada** para que usted se lleve el carro allí, ella me dijo yo me lo voy a llevar.¹³

[...]

Willy Ferrer:...Luego cuando fuimos a la vista de inspección, Mollini[sic] le dijo que no podía correr el carro porque no tenía marbete y en la segunda ocasión Mollini[sic] no pudo cotejar porque **tenía que arreglar el escape de “coolant”**. Molini le dijo que los arreglara y le sacara el marbete, para poder correr el carro.¹⁴ [..] (Énfasis nuestro).

De lo antes se colige que, el recurrente admitió que le puso una manga usada al vehículo para que la recurrida se pudiera llevar el auto a su casa y luego no cuestionó la conclusión del técnico de investigación sobre el problema existente y el escape de refrigerante

¹⁰ *Íd.*, Ap. VI, págs. 23-24.

¹¹ *Íd.*, Ap. VI, págs. 25-27.

¹² Véase transcripción de la prueba oral pág. 14, líneas 515-520.

¹³ *Íd.* en la pág. 14, líneas 526-528.

¹⁴ Véase transcripción de la prueba oral pág. 15 líneas 565-568.

causado por una manga defectuosa. Añádase a ello que, la prueba del auto en la carretera resultó ser innecesario para que el técnico de investigación realizara su análisis y recomendación sobre dicho asunto. Además, el señor Ferrer no presentó prueba suficiente para derrotar la presunción de corrección de DACo sobre este particular en aras de demostrar que brindó un servicio adecuado al cambiar la manga del vehículo de la señora Carrero-Lugo.

Ante esto, no consideramos que DACo haya abusado de su discreción en la otorgación de dicha partida, por lo que determinamos que no se cometió el segundo ni el cuarto error en cuanto a la orden de devolverle los \$185.00 a la señora Carrero-Lugo para reparar la fuga de refrigerante.

Ahora bien, distinto a lo anterior, y con el beneficio de nuestra evaluación cuidadosa del expediente administrativo, con particular atención a la transcripción de la prueba oral, determinamos que el DACo incidió al imponerle el pago al señor Ferrer de las siguientes partidas: a) \$1,800.00 para pintar el vehículo; c) \$386.00 como reembolso de lo pagado en facturas cuyos servicios no se demostraron haber sido brindados adecuadamente; y d) \$500.00 por concepto de daños. En atención a lo anterior, a continuación, discutiremos los restantes señalamientos de error de manera conjunta por estar entrelazados y revocamos el pago ordenado mediante los incisos (a), (c) y (d) de la *Resolución*. Veamos.

Nuestra revisión judicial a un dictamen administrativo está limitada a determinar si hay evidencia sustancial en el expediente para sostener las determinaciones y conclusiones consignadas por la agencia recurrida. Las determinaciones de hecho deberán sostenerse si se fundamentan en evidencia sustancial que surja de la totalidad del expediente.

De una lectura de las determinaciones de hechos (sobre los asuntos pertinentes a las órdenes de pago expuestos en los incisos a, c, y d), nos resulta evidente que, demuestran lagunas y contradicciones en el análisis de la prueba documental presentada,

y los testimonios de las partes. Lo antes no fue propiamente atendido por el foro recurrido por lo que, en su conjunto, concluimos que en este caso no se sostiene la presunción de corrección del dictamen administrativo sobre el pago por la pintura, reembolsos y resarcimiento por daños.

Conforme la normativa antes expuesta, no podemos ser deferentes a una determinación administrativa cuando conllevaría a una injusticia porque no se sostiene el análisis con el expediente y la prueba presentada. Nos explicamos.

Con relación a la pintura, el DACo estableció como determinación de hecho número 15 lo siguiente: “[e]l vehículo evidencia deterioro de la pintura por falta de mantenimiento y estar expuesto a las inclemencias del tiempo”.¹⁵ Se desprende del *Informe de Inspección Vehículos de Motor* de 5 de mayo de 2022 que el técnico de investigación fijó como estimado la cantidad de \$1,800.00 para pintar el vehículo de la señora Carrero-Lugo¹⁶ y así lo impuso el DACo al recurrente. Sin embargo, de la transcripción de la prueba oral surge que la recurrida expresó lo siguiente:

[...]

La Jueza: ¿Qué más usted solicitaría?

Maritza Carrero Lugo: Yo entiendo que la pintura del carro estuvo más de un año trece meses, **no recuerdo**, bajo sol, **no recuerdo**, cada vez que iba estaba en el mismo sitio, desde que llegó.

La Jueza: *¿Qué estimado, si alguno usted le ha hecho sobre la pintura?*

Maritza Carrero Lugo: *Ninguno...*

La Jueza: Hay un estimado en \$1,800 usted está solicitando un reembolso por ese dinero?

Maritza Carrero Lugo: Ujummm...Será sí..

La Jueza: ¿En qué condiciones usted llevó el vehículo? ¿Cómo lucía cuando usted lo llevó para el año 2020?

Maritza Carrero Lugo: El vehículo es del 1999, **obviamente el vehículo ya se había pintado una vez, pero no tengo fotos ahora mismo.**¹⁷ (Énfasis nuestro.)

En su alegato, el recurrente argumenta que la señora Carrero-Lugo no presentó ante el DACo prueba pericial para demostrar que los daños a la pintura se debieron únicamente por descuido del

¹⁵ Véase Ap. IX del Recurso de Revisión Judicial, pág. 40.

¹⁶ *Íd.*, Ap. VI, págs. 25-27.

¹⁷ Véase transcripción de la prueba oral pág. 11, líneas 395-406.

señor Ferrer. Le asiste la razón. Tampoco se presentó, a modo de ejemplo, un informe de un hojalatero sobre el estimado de daños en la pintura y una certificación de los daños concretos para así determinar la cuantía y la alegada responsabilidad de este. En la vista administrativa, la recurrida admitió que no había realizado un estimado de los daños a la pintura de su vehículo de motor. De una lectura a la transcripción de la prueba oral, determinamos que el testimonio de la señora Carrero-Lugo, en cuanto a la reclamación de los daños en la pintura de su vehículo, es vago e impreciso.

Asimismo, en la *Querella* enmendada, la señora Carrero-Lugo solicitó \$2,000.00 para el arreglo de los daños en la pintura de su vehículo.¹⁸ Por el contrario, el técnico de DACo determinó \$1,800.00 para pintar el vehículo de la recurrida sin establecer en el informe las condiciones de la pintura del automóvil y las bases para fundamentar su cálculo distinto a lo solicitado por la querellante. Aún si se aceptara que hubo un desmejoramiento en la pintura, no hace menos cierto que la querellante aceptó haberlo pintado anteriormente y tampoco refutó el testimonio del recurrente sobre la pobre condición en la cual entregó el vehículo al taller. De la transcripción de la prueba oral surge lo siguiente:

[...]

Willy Ferrer:...Ese carro llegó al talle[r] en un estado pésimo, primero llegó en grúa, segundo llegó súper asqueroso, limo verde, matas pegadas, y el “clear” de la pintura desmejorada, tenía olor a humedad, la puerta caída y no cerraba ni la puerta ni el cristal.¹⁹ (Énfasis nuestro).

Añádase a ello que, en el dictamen no se desprende alguna comparación sobre la pintura reflejado entre las dos inspecciones del vehículo. En el primer informe no se incluye referencia alguna sobre el estado de la pintura del vehículo a la fecha que se encontraba en el taller. Es de notar que, lo expuesto por el inspector en el segundo informe, resulta ser lo mismo que, expresó el recurrente, al describir en qué estado se encontraba el vehículo

¹⁸ Véase Ap. III del Recurso de Revisión Judicial, pág. 15.

¹⁹ Véase transcripción de la prueba oral pág. 13, líneas 470-473.

desde un inicio cuando recibió el vehículo en su taller en grúa y sin marbete. El análisis de la agencia recurrida está huérfano de datos que correspondan al estado de deterioro diferenciado entre el momento de entrega y devolución del vehículo, así como la cotización correspondiente para fundamentar con mayor certeza la razonabilidad de la orden de pago. Por lo tanto, según concluimos anteriormente, no procede en Derecho el pago de \$1,800.00 ya que dicha determinación no está basada en evidencia sustancial para determinar la cuantía de los daños a la pintura del vehículo por el tiempo que estuvo en el taller del señor Ferrer.

De igual forma, somos de la opinión que la agencia recurrida erró al ordenar el reembolso de \$386.00 de lo pagado en facturas cuyos servicios no se demostraron haber sido brindados adecuadamente por el señor Ferrer.

En la determinación de hechos número 10 de la *Resolución*, el DACo estableció que la recurrida realizó pagos que totalizan \$774.00, los cuales se dividen en: a) \$126.00; b) \$133.00; y c) \$500.00.²⁰

Ahora bien, en cuanto a un supuesto pago de \$133.00 la misma no tiene base evidenciaría en el expediente. El pago de ATH Móvil que aparece en el expediente administrativo es de \$130.00 y no de \$133.00. Contrario a ello, la agencia recurrida consignó en el hecho número 10 que la recurrida hizo un pago de \$133. A la vez en el hecho número 4 consignó que la recurrido hizo un pago de \$130. Surge en el expediente una copia de la captura de pantalla del envío de \$130.00 que hizo la señora Carrero-Lugo al señor Ferrer a través de ATH Móvil el 15 de diciembre de 2020.²¹ Tampoco surge prueba de pago de \$126 por ATH móvil o de \$500.00 en efectivo. De ahí colegimos que sobre estos dos últimos pagos, la agencia recurrida descansó sobre la prueba testifical para consignar dichas determinaciones. En lugar de evaluar correctamente la evidencia

²⁰ Véase Ap. IX del Recurso de Revisión Judicial, pág. 40.

²¹ *Íd.*, Ap. 1, pág. 7-8.

presentada o la falta de ella, colegimos que, la juzgadora de los hechos descansó sobre el testimonio de la recurrida que resultó ser vago, impreciso y contradictorio y distinguible de la prueba documental ofrecida. A modo de ejemplo destacamos de la transcripción oral, lo siguiente:

La Jueza: Entonces, una vez chequeo, ¿Quién la llama a usted, o usted lo llama a él?

Maritza Carrero Lugo: No, no él me llama a mí.

La Jueza: ¿Usted le dice qué?

Maritza Carrero Lugo: Que es la bomba de gasolina, me dice el precio?

La Jueza: ¿Cuál es el precio?

Maritza Carrero Lugo: **\$233 creo que fue**, fue lo primero que envié, y que se lo envié por ATH Móvil.

La Jueza: Ahhhhh. Entonces, le pide que le envíen **\$233 dólares?**

Maritza Carrero Lugo: **\$133...**

[...]

La Jueza: ¿Y usted le envía **\$133 por ATH Móvil?**

Maritza Carrero Lugo: Correcto.

La Jueza: ¿Y entonces eso era para trabajar, labor, piezas? ¿Para qu[é] es?

Maritza Carrero Lugo: Bueno, yo entendí, que era para la bomba de gasolina, **de verdad que honestamente, no puedo estar segura...**²² (Énfasis nuestro.)

De otra parte, de nuestro examen del recurso colegimos que el DACo también incidió en su análisis de los trabajos realizados. Obsérvese que, la primera factura, la cual no tiene fecha, expresa que el recurrente le cobró a la recurrida lo siguiente: \$16.00 por el filtro de gasolina. En la labor realizada, facturó los siguientes precios: \$65.00 para el reemplazo de la bomba de gasolina; y \$35.00, limpieza del tanque de gasolina; y en otros gastos, \$10.00 para la gasolina. El total de esta factura fue de \$126.00.²³ Sin embargo del análisis de la agencia recurrida no surge referencia a dichos trabajos particularizados, que se hayan efectuados de forma deficiente o de forma adecuada. Lo mismo ocurre con la segunda factura por la cantidad de \$515.00 la cual incluye referencia a la transmisión, la palanca, entre otros trabajos realizados. Sin embargo, del dictamen recurrido no se establece la correlación con esta factura, la supuesta factura por \$507.0 que surge del primer informe de inspección y el

²² Véase transcripción de la prueba oral pág. 3, líneas 99-114.

²³ *Íd.*, Ap. 1, pág. 5.

supuesto pago realizado por una cantidad menor de \$500.00. En la segunda factura se desprende que el recurrente le cobró a la recurrida lo siguiente: \$35.00 por rectificar el volante; \$38.00 por rectificar el cigüeñal; y \$14.00 por dos aceites para transmisión. Asimismo, surge de esta factura, que el recurrente llevó a cabo las siguientes labores: corrigió los problemas de la palanca por \$75.00; removió la consola para cuadrar cables; cambió el *kit* por \$260.00; removió la transmisión; y arregló y cuadró la puerta y cables por \$85.00. De la transcripción oral, surge lo siguiente:

Maritza Carrero Lugo: Mmmmm..., Yo creo que ya me había enviado la factura si no más recuerdo... Me la había enviado por What'sUp.

[...]

La Jueza: Entonces a usted le dan esta factura y hay otra factura por \$426, rectificar volante, retenedor cigüeñal, dos aceites transmisión corregir problemas con la palanca, se removió consola para cuadrar cable, cambio kit, usted pagó \$515.00?

Maritza Carrero Lugo: Si, yo pague todo para llevarme el carro.

La Jueza: Tenemos entonces que usted pagó, \$126, \$133 y 515.²⁴

A pesar de las evidentes contradicciones entre la prueba oral y la prueba documental, el DACo le ordenó al recurrente la devolución de los \$386.00 como reembolso de lo pagado sin distinguir entre los servicios bien realizados y los que alegadamente no se demostraron haber sido brindados adecuadamente. Para añadir a la confusión, surge que la agencia acepta en su análisis que -en cuanto al problema por el que fue llevado principalmente el vehículo al taller- este se corrigió, toda vez que, nada manifestó la querellante luego de recogido el vehículo. Sin embargo, al restar la cantidad por el arreglo de la palanca (\$75) de la totalidad de lo facturado vemos que el cálculo matemático correspondiente al reembolso tampoco se sostiene. Añádase que, los dos informes de DACo guardan silencio sobre la mayoría de los servicios y piezas particularizadas en las facturas. Los dos informes presentados no mencionan ni atienden la totalidad de los trabajos realizados en el

²⁴ Véase transcripción de la prueba oral pág. 7, líneas 234-235; 246-250.

taller los cuales surgen de forma particularizada en las dos facturas presentadas. Es de notar que, los números allí plasmados, tampoco concuerdan con las partidas identificadas en las determinaciones de hechos números 4,10, y 11.²⁵ En la *Resolución*, el DACo no detalló los servicios que no fueron brindados de forma adecuada para determinar que el recurrente debe reembolsar los \$386.00 de los \$774.00 pagados por la señora Carrero-Lugo. Añádase a ello que no está en controversia que el DACo no realizó una prueba en la carretera para apoyar alguna de las determinaciones de la agencia recurrida. Es decir, el DACo erró toda vez que, del expediente no surge que el pago de \$386 (en concepto de reembolso) sea exigible y tampoco se desprende claramente las bases para fundamentar que la cantidad no reembolsable (\$388), sea correcta por una preponderancia de evidencia.

El señor Ferrer plantea que el DACo incidió al concederle \$500.00 a la señora Carrero-Lugo por conceptos de daños ocasionados ante el incumplimiento con la obligación contraída y por no tomar medidas protectoras para evitar el deterioro del vehículo más allá de lo normal. Le asiste la razón. De una lectura de la transcripción de la prueba oral no se desprende que la señora Carrero-Lugo haya testificado sobre daños y perjuicios. De hecho, tampoco surgen alegaciones sobre los alegados daños sufridos a consecuencia del incumplimiento de las obligaciones del señor Ferrer.²⁶ Por tanto, determinamos que el DACo incidió al imponerle al recurrente el pago de \$500.00 por conceptos de daños a la recurrida sin que se haya presentado prueba documental o testifical sobre los daños ocasionados.

²⁵ Véase Apéndice 1, pág. 5 y 6: **Primera factura:** Filtro de gasolina: \$16.00 Labor realizada: Reemplazo bomba de gasolina: \$65.00; Limpieza de tanque de gasolina: \$35.00; Otros gastos: Gasolina: \$10.00 Para un total de: \$126.00; **Segunda factura:** Apéndice 1, pág. 6: Descripción del trabajo realizado: Rectificar volante: \$35.00 Rectificar cigüeñal: \$38.00; Dos aceites de transmisión: \$14.00 Total: \$87.00; Labor realizada: Corregir problemas con palanca; \$75.00; Removió consolar para cuadrar cables; Cambio de Kit: \$260.00; Removió transmisión; Arreglar y cuadrar [sic] y cable: \$85.00; Total: \$420.00; Para un total de: \$515.00.

²⁶ Véase Ap. III del Recurso de Revisión Judicial, pág. 15.

De nuestro análisis sosegado de la totalidad del expediente, la transcripción de la vista administrativa, y el derecho aplicable, colegimos que la agencia recurrida incidió en sus determinaciones de hechos y el análisis sobre la prueba que a nuestro parecer resultó ser contradictorio, vago, impreciso e insuficiente para sostener la orden de pago de las partidas antes discutidas, excepto el pago de \$185.00 para corregir la fuga de refrigerante.

Conforme al derecho aplicable, al revisar las decisiones de las agencias, el criterio rector que debe guiar a los tribunales es la razonabilidad de la actuación. *Andrea Hernández Feliciano v. Municipio de Quebradillas, supra*. De la prueba documental y la prueba oral que surge en el expediente administrativo, no surge evidencia sustancial que apoye la concesión de las partidas a, c y d ordenadas en la *Resolución*. Así, pues, sobre estos asuntos en particular, cede la deferencia hacia los procedimientos administrativos conforme a nuestro ordenamiento jurídico. *Graciani Rodríguez v. Garaje Isla Verde, supra*.

Por tanto, concluimos que el DACo actuó correctamente al ordenarle al recurrente el pago de los \$185.00 para corregir la fuga de refrigerante. Sin embargo, resolvemos que el DACo erró al ordenar el pago por concepto de: a) \$1,800.00 para pintar el vehículo; c) \$386.00 como reembolso de lo pagado en facturas cuyos servicios no se demostraron haber sido brindados adecuadamente; y d) \$500.00 por concepto de daños.

IV.

Por los fundamentos esbozados, modificamos la *Resolución* recurrida a los efectos de revocar la orden de pago sobre las partidas correspondientes a los incisos a, c y d, respectivamente. Así modificada, se confirma la orden de pago para corregir la fuga del refrigerante expuesto en el inciso b de la determinación administrativa recurrida.

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

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