

Estado Libre Asociado de Puerto Rico
TRIBUNAL DE APELACIONES
PANEL I

YELITZEE
RODRÍGUEZ DÍAZ

Parte recurrida

v.

ÁNGEL ROMÁN
CARDONA Y ANGEL
ROMÁN RIVERA HNC
MAXI SERVICE AL
INC.

Parte recurrente

TA2026RA00384

REVISIÓN
ADMINISTRATIVA

Procedente del
Departamento de
Asuntos del
Consumidor, Oficina
Regional de San Juan

Querella Núm.:
SAN-2024-0018902

Sobre:
Devolución de dinero,
daños.

Panel integrado por su presidente, el juez Sánchez Ramos, el juez Pérez Ocasio y la juez Trigo Ferraiuoli

Pérez Ocasio, Juez Ponente

SENTENCIA

En San Juan, Puerto Rico, a 25 de agosto de 2026.

Comparecen ante nos, Ángel Román Cardona, Ángel Román Rivera y h/n/c/ Maxi Services AL, Inc., en adelante, la parte recurrente, y solicitan la revisión de la *Resolución* emitida y notificada el 12 de junio de 2026 por el Departamento de Asuntos del Consumidor, en adelante, DACO. Mediante dicho dictamen, el DACO declaró *Ha Lugar* la querella presentada por Yelitzee Rodríguez Díaz, en adelante, Rodríguez Díaz o la parte recurrida, y ordenó a la parte recurrente devolver a la recurrida la suma de tres mil doscientos noventa y siete dólares con cincuenta centavos (\$3,297.50) por concepto del costo de la reparación de la transmisión de su vehículo, además del pago de dos mil quinientos dólares (\$2,500.00) por daños y perjuicios, para un total de cinco mil setecientos noventa y siete dólares con cincuenta centavos (\$5,797.50).

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

I.

Según surge del expediente, el caso tiene su origen en una querrella presentada el 8 de mayo de 2024, notificada el 30 de mayo de 2024, por Rodríguez Díaz, ante el DACO en contra de la parte recurrente, relacionada con la reparación de la transmisión de su vehículo Mitsubishi Lancer. Según las alegaciones iniciales, la recurrida acudió al taller a finales de junio de 2022 por problemas en la transmisión. Luego, el 1 de julio de 2022, dejó la unidad para la instalación de una transmisión nueva y pagó un depósito de quinientos diez dólares (\$510.00). Posteriormente, el 20 de julio de 2022, pagó el balance de dos mil setecientos ochenta y siete con cincuenta centavos (\$2,787.50), para un total de tres mil doscientos noventa y siete dólares con cincuenta centavos (\$3,297.50). La parte recurrida alegó que, aunque el vehículo fue entregado, continuó presentando desperfectos, por lo que tuvo que llevarlo al taller en múltiples ocasiones, hasta que el 15 de febrero de 2024 lo entregó nuevamente y permaneció allí desde entonces. En su querrella, solicitó la devolución del dinero pagado y otros daños relacionados con la falta de uso de su vehículo.¹

El 30 de mayo de 2024, el DACO notificó la querrella a la parte recurrente y le apercibió que contaba con veinte (20) días para contestarla, so pena de que se le pudiera anotar la rebeldía. Posteriormente, el 12 de septiembre de 2024, el DACO notificó una citación de inspección señalada para el 13 de noviembre de 2024, en las facilidades de Maxi Transmission, con el apercibimiento de que, si la inspección concernía a un vehículo de motor, la unidad debía contar con marbete vigente para poder realizar una prueba de carretera.²

¹ Entrada 1 de SUMAC TA, apéndice 2.

² Entrada 1 de SUMAC TA, apéndice 3.

El 13 de noviembre de 2024, el técnico de investigación, José Torrón Martínez, realizó la inspección ocular del vehículo. Del informe surge que el vehículo era un Mitsubishi Lancer 2009, tablilla HLO-687; que la recurrida compareció; que también estuvo presente Herbert Santiago, identificado como gerente del taller; y que no se efectuó prueba de carretera. El técnico observó que la unidad llevaba tiempo en el taller, estaba sucia en el interior, tenía los cristales abiertos y aparentaba condiciones deplorables. Además, consignó que el representante del taller le indicó que la transmisión automática ya estaba reparada y solicitó que se citara nuevamente para hacer un “shampoo” al vehículo y una prueba de carretera. El técnico recomendó como acción a seguir una vista administrativa.³

El 11 de diciembre de 2024, la señora Rodríguez Díaz presentó una *Moción en Solicitud de Citación a Vista Administrativa*, en la que solicitó que se citara al inspector José Torrón Martínez para que testificara sobre las condiciones en que encontró el vehículo durante la inspección. También indicó que había presentado una querrela ante la Policía de Puerto Rico por los daños y vandalismo alegadamente ocasionados al vehículo mientras se encontraba en el taller. Luego, el 3 de febrero de 2025, el DACO notificó citación a vista administrativa para el 16 de mayo de 2025, a las 9:00 a.m., en la Oficina Regional de San Juan, con la comparecencia del inspector José Torrón Martínez. En esa citación, el DACO apercibió a las partes sobre las consecuencias de su incomparecencia y les advirtió que debían presentar en la vista toda la prueba documental y testifical pertinente.⁴

Llegada la vista del 16 de mayo de 2025, compareció la recurrida por derecho propio, pero no compareció la parte recurrente. No obstante, no se abrió el récord porque la recurrida

³ Entrada 1 de SUMAC TA, apéndice 4.

⁴ Entrada 1 de SUMAC TA, apéndice 5.

informó que presentaría una enmienda a la querella para añadir daños y para incluir a Eduardo Reyes h/n/c Maxi Power Transmission como parte recurrente. En efecto, la recurrida presentó una enmienda en la que reiteró que desde el 15 de febrero de 2024 el vehículo permanecía en el taller y añadió reclamaciones por daños, perjuicios, pérdida de uso del vehículo y gastos relacionados. Asimismo, solicitó que se añadiera a Eduardo Reyes h/n/c Maxi Power Transmission al epígrafe del caso. El 3 de junio de 2025, el DACO notificó la enmienda a las partes y les concedió un nuevo término de veinte (20) días para contestar. Ese mismo día, el DACO emitió una Orden en la que refirió nuevamente el caso a inspección y ordenó a la parte recurrente que, para el día de la inspección, tuviera la unidad en condiciones adecuadas para que el técnico del DACO pudiera evaluarla.

El 29 de septiembre de 2025, el DACO notificó una citación de re-inspección para el 10 de diciembre de 2025, a la 1:30 p.m., en Maxi Power Transmission. Nuevamente, se apercibió que, para poder realizar una prueba de carretera, el vehículo debía contar con marbete vigente.⁵ La re-inspección se llevó a cabo el 10 de diciembre de 2025.⁶ Comparecieron la parte recurrida, Ángel Román, identificado como gerente del servicio, y Efraín Osorio. Del informe surge que no se pudo inspeccionar adecuadamente la unidad ni realizar la prueba de carretera porque el vehículo no tenía marbete vigente. El técnico observó que previamente, en la inspección de noviembre de 2024, se habían documentado fotos del estado del parabrisas y añadió que, si se citaba nuevamente, debía gestionarse una colectoría y un permiso provisional de marbete para poder transitar el vehículo por tres (3) días en vías públicas y verificar si el trabajo de transmisión automática había quedado bien. Como

⁵ Entrada 1 de SUMAC TA, apéndice 9.

⁶ Entrada 1 de SUMAC TA, apéndice 10.

acción a seguir, recomendó nuevamente una vista administrativa.⁷ El 22 de diciembre de 2025, el DACO notificó el informe de inspección a las partes y les concedió quince (15) días para presentar objeciones por escrito o solicitar la comparecencia del técnico durante la vista administrativa.⁸

El 21 de enero de 2026, el DACO notificó una nueva citación a vista administrativa para el 16 de marzo de 2026. En dicha citación, la agencia reiteró que esa sería la oportunidad para la discusión plena del caso, por lo que las partes debían comparecer con toda la prueba pertinente y no se concedería una oportunidad posterior para presentar evidencia adicional.⁹ Según la *Resolución* recurrida, a la vista compareció la recurrida por derecho propio y Ángel Ocasio como observador, pero la parte recurrente no compareció.¹⁰ El DACO consignó que la citación se notificó por correo postal, que se esperó a la parte recurrente hasta las 8:53 a.m. y que esta no compareció ni llamó para excusarse. Por ello, la vista se celebró en su ausencia y el caso quedó sometido.¹¹

Luego de celebrada la vista, el 24 de marzo de 2026, la parte recurrente compareció por conducto del Lcdo. Araldo Roger Roque González y presentó una *Moción Asumiendo Representación Legal; Solicitud de Desestimación Parcial y Solicitud de Remedio*.¹² En dicho escrito, sostuvo que MaxiServices AL, Inc. era una corporación registrada en Puerto Rico y que Eduardo Reyes, Ángel Román Cardona y Ángel Román Rivera actuaron únicamente como oficiales, empleados o representantes de la corporación, por lo que solicitó la desestimación parcial de la querella en cuanto a dichas personas en su carácter personal. Además, explicó que la incomparecencia a la

⁷ Entrada 1 de SUMAC TA, apéndice 10.

⁸ Entrada 1 de SUMAC TA, apéndice 10.

⁹ Entrada 1 de SUMAC TA, apéndice 11.

¹⁰ Entrada 1 de SUMAC TA, apéndice 1, pág. 2.

¹¹ *Íd.*

¹² Entrada 1 de SUMAC TA, apéndice 12.

vista obedeció a una reestructuración gerencial interna; alegó que la transmisión estaba reparada; indicó que el taller reemplazó el parabrisas y realizó trabajos de hojalatería en el guardalodo, sin admitir responsabilidad por esos daños; informó que el vehículo estaba listo para entrega con una garantía adicional de un (1) año; y solicitó que se coordinara un permiso provisional para realizar la prueba de carretera recomendada.¹³

El 25 de marzo de 2026, el DACO emitió una *Orden* en la cual resumió la comparecencia de la parte recurrente y sus planteamientos principales, incluyendo la solicitud de desestimación parcial de las personas naturales, la explicación ofrecida para la incomparecencia a la vista, la alegación de que la transmisión estaba reparada, la reparación del parabrisas y del guardalodo, y la disposición de sufragar un permiso provisional para realizar la prueba de carretera. En consecuencia, ordenó a la parte recurrida que, en o antes del 6 de abril de 2026, se expresara sobre las solicitudes de la parte recurrente.¹⁴

El 31 de marzo de 2026, la recurrida presentó una *Moción de Reconsideración Solicitando Anotación de Rebeldía y Sentencia en Rebeldía*, notificada el 1 de abril de 2026, en la que se opuso a la comparecencia tardía de la parte recurrente, alegó que esta fue debidamente notificada y nunca contestó la querella ni compareció a las vistas, y solicitó que se le anotara la rebeldía, se dictara sentencia en rebeldía y se concedieran los remedios reclamados, incluyendo la devolución del dinero pagado, daños y perjuicios, pérdida de uso del vehículo, angustias mentales y otros daños.¹⁵

Así las cosas, el 12 de junio de 2026, el DACO emitió la *Resolución* recurrida. En ella, formuló determinaciones de hechos

¹³ Entrada 1 de SUMAC TA, apéndice 12.

¹⁴ Entrada 1 de SUMAC TA, apéndice 13.

¹⁵ Entrada 1 de SUMAC TA, apéndice 14.

en las que tuvo por probado que la recurrida llevó el vehículo al taller a finales de junio de 2022 por problemas de transmisión; que el 1 de julio de 2022 pagó un depósito de \$510.00 para la instalación de una transmisión nueva; que el 20 de julio de 2022 pagó \$2,787.50 adicionales, para un total de \$3,297.50; que el vehículo fue entregado en un plazo de veinte (20) días; que una semana después la parte recurrida regresó al taller por nuevos problemas; que continuó llevando el vehículo al taller cada tres (3) meses y en intervalos más cortos por los problemas de transmisión; y que el 15 de febrero de 2024 volvió a llevar la unidad al taller, donde permanecía al momento de emitirse la *Resolución*.¹⁶ El DACO concluyó que entre las partes se perfeccionó un contrato de servicios, que la transmisión instalada continuó presentando defectos, que la parte recurrida no había podido usar y disfrutar su vehículo por aproximadamente dos (2) años y cuatro (4) meses, y que procedía conceder los remedios. En consecuencia, declaró *Con Lugar* la querella y ordenó a la parte recurrente pagar a la recurrida tres mil doscientos noventa y siete dólares con cincuenta centavos (\$3,297.50) por concepto de devolución del dinero pagado por la transmisión y dos mil quinientos dólares (\$2,500.00) por daños y perjuicios, para un total de cinco mil setecientos noventa y siete dólares con cincuenta centavos (\$5,797.50).¹⁷

Posterior a la *Resolución*, el 2 de julio de 2026, la recurrida presentó una *Moción Informativa* en la que sostuvo que la *Resolución* ya era final y firme, que la parte recurrente no había cumplido con lo ordenado y solicitó al DACO que acudiera al Foro de Primera Instancia mediante la petición correspondiente para hacer cumplir la orden emitida.¹⁸ El 8 de julio de 2026, la parte recurrente presentó

¹⁶ Entrada 1 de SUMAC TA, apéndice 1.

¹⁷ *Íd.*

¹⁸ Entrada 1 de SUMAC TA, apéndice 15.

una *Urgente Oposición a Moción Informativa*, en la cual indicó que la *Resolución* había sido notificada el 12 de junio de 2026 y que aún no era final y firme, pues el término para acudir en revisión judicial ante el Tribunal de Apelaciones vencía el 12 de julio de 2026.¹⁹

Inconforme con la referida determinación, la parte recurrente presentó el presente recurso de revisión judicial y formuló los siguientes señalamientos de error:

PRIMER ERROR: ERRÓ EL HONORABLE DEPARTAMENTO DE ASUNTOS DEL CONSUMIDOR AL EMITIR UN DICTAMEN INCOMPLETO SOBRE CONTROVERSIAS DE DERECHO PRESENTADAS ANTE SU CONSIDERACIÓN.

SEGUNDO ERROR: ERRÓ EL HONORABLE DEPARTAMENTO DE ASUNTOS DEL CONSUMIDOR AL EMITIR UN DICTAMEN CONTRARIO EN DERECHO A BASE DE LA PRUEBA QUE TUVO ANTE SU CONSIDERACIÓN.

El 17 de julio de 2026, la parte recurrida, compareció mediante una *Moción Urgente en Oposición a Petición de Revisión Judicial*.²⁰

Perfeccionado el recurso y con el beneficio de la transcripción de la prueba, procedemos a resolver el recurso.

II.

A. Revisión Judicial de Decisiones Administrativas

La revisión judicial permite a los tribunales garantizar que las agencias administrativas actúen dentro de los márgenes de las facultades que le fueron delegadas por ley. A su vez, posibilita el poder constatar que los organismos administrativos “cumplan con los mandatos constitucionales que rigen el ejercicio de su función, especialmente con los requisitos del debido proceso de ley”. *Ramos Sánchez v. BPPR*, 2026 TSPR 63, 218 DPR __ (2026); *Tricoche, Rivera v. Luis Freire*, 2025 TSPR 92, 216 DPR ____ (2025); *Vázquez et al v.*

¹⁹ Entrada 1 de SUMAC TA, apéndice 16.

²⁰ Entrada 5 de SUMAC TA.

DACo, 2025 TSPR 56, 215 DPR ____ (2025); *Simpson, Passalacqua v. Quirós, Betances*, 214 DPR 370, 377 (2024); *Voilí Voilá Corp. et al. v. Mun. Guaynabo*, 213 DPR 743, 754 (2024). De esta forma, se vela por que los ciudadanos tengan “un foro al cual recurrir para vindicar sus derechos y obtener un remedio frente a las actuaciones arbitrarias de las agencias”. *Id.*

En términos simples, la revisión judicial constituye “el recurso exclusivo para revisar los méritos de una decisión administrativa sea ésta de naturaleza adjudicativa o de naturaleza informal”. *Simpson, Passalacqua v. Quirós, Betances, supra; Voilí Voilá Corp. et al. v. Mun. Guaynabo, supra*, pág. 753; *Depto. Educ. v. Sindicato Puertorriqueño*, 168 DPR 527, 543 (2006); *Ley de Procedimiento Administrativo Uniforme del Gobierno de Puerto Rico*, en adelante, LPAUG, Ley 38-2017, 3 LPRA sec. 9672. La precitada Ley es la que autoriza la revisión judicial de las decisiones de las agencias administrativas. *J.H.V. v. Negociado de la Policía*, 2025 TSPR 139, 216 DPR ____ (2025); *OEG v. Martínez Giraud*, 210 DPR 79, 88 (2022); LPAUG, *supra*, secs. 9671-9677.

Ahora bien, es hartamente conocido en nuestro ordenamiento jurídico, que los tribunales deben brindarles la mayor deferencia posible a las decisiones administrativas, por gozar estas de una presunción de validez proveniente de la experiencia que se le atribuye a las mismas. *Gerena Betancourt v. Negociado de la Policía de Puerto Rico*, 2026 TSPR 86, 218 DPR ____ (2026); *J.H.V. v. Negociado de la Policía, supra; Katiria’s Café, Inc. vs. Mun. San Juan*, 2025 TSPR 33, 215 DPR ____ (2025); *Transp. Sonell, v. Jta. Subastas ACT*, 214 DPR 633, 648 (2024); *Otero Rivera v. USAA Fed. Savs. Bank*, 214 DPR 473, 484 (2024); *Hernández Feliciano v. Mun. Quebradillas*, 211 DPR 99, 114 (2023); *OEG v. Martínez Giraud, supra*, pág. 89; *Super Asphalt v. AFI y otro*, 206 DPR 803, 819 (2021); *Graciani Rodríguez v. Garage Isla Verde*, 202 DPR 117, 126 (2019);

Rolón Martínez v. Supte. Policía, 201 DPR 26, 35 (2018). Al ejercer la revisión judicial, los tribunales no pueden descartar de forma absoluta la determinación de una agencia, sino que primero deben examinar la totalidad del expediente y determinar si la interpretación de la agencia representó un ejercicio razonable de su discreción administrativa. *Vur-Jer, LLC. v. Junta Reglamentadora de Cannabis Medicinal*, 2026 TSPR 46, 218 DPR ____ (2026); *Voilí Voilá Corp. et al. v. Mun. Guaynabo*, supra, pág. 754; *Otero v. Toyota*, 163 DPR 716, 729 (2005).

Esto es así, toda vez que las determinaciones de los organismos administrativos están revestidas de una presunción de regularidad y corrección debido a su vasta experiencia y conocimiento especializado, lo que significa que estas merecen deferencia por parte de los foros judiciales. *Transp. Sonell v. Jta. Subastas ACT*, supra; *Otero Rivera v. USAA Fed. Savs. Bank*, supra, pág. 484; *Voilí Voilá Corp. et al. v. Mun. Guaynabo*, supra, pág. 754; *OEG v. Martínez Giraud*, supra, pág. 89; *Super Asphalt v. AFI y otro*, supra, pág. 819; *Graciani Rodríguez v. Garage Isla Verde*, supra, pág. 126; *Rolón Martínez v. Supte. Policía*, supra, pág. 35.

En cuanto a las determinaciones de hechos formuladas por las agencias administrativas, la LPAUG, supra, establece que serán sostenidas si están basadas en evidencia sustancial contenida en el expediente administrativo. LPAUG, supra, sec. 9675; *J.H.V. v. Negociado de la Policía*, supra. Así, la parte que impugna las determinaciones de hechos de una agencia tiene que demostrar que el dictamen administrativo no está justificado por una evaluación justa del peso de la prueba que tuvo ante su consideración. *Hernández Feliciano v. Mun. Quebradillas*, supra, pág. 114; *OEG v. Martínez Giraud*, supra, págs. 88-89; *Capó Cruz v. Jta. Planificación et al.*, 204 DPR 581, 591 (2020); *Graciani Rodríguez v. Garaje Isla*

Verde, supra, pág. 128; *Rebollo v. Yiyi Motors*, 161 DPR 69, 77 (2004).

Por su parte, la LPAUG, *supra*, sec. 9675 dispone que “[l]as determinaciones de derecho pueden ser revisables en todos sus aspectos por el tribunal”. *J.H.V. v. Negociado de la Policía*, supra; *Rolón Martínez v. Supte. Policía*, supra, pág. 36. Esta máxima está impregnada en la fábrica del derecho anglosajón, que en virtud de nuestra fusión jurídica con los Estados Unidos de América nos aplica, desde el notorio caso *Marbury v. Madison*, 5 US 137 (1803), en el que se estableció que “determinar cuál es el derecho es, categóricamente, el ámbito y el deber del poder judicial”.

A esos efectos, nuestro Tribunal Supremo aclaró recientemente que, a través de la precitada disposición en la LPAUG, *supra*, el legislador eliminó la deferencia judicial sobre las determinaciones de derecho que realicen las agencias administrativas. *Vázquez et al. v. DACo*, supra. Lo cierto es que “la interpretación de la Ley es una tarea que corresponde inherentemente a los tribunales”. *Vázquez et al. v. DACo*, supra.

Así, la revisión administrativa 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. *Moreno Lorenzo y otros v. Depto. Fam.*, 207 DPR 833, 839 (2021).

B. Ley Núm. 5 del 23 de abril de 1973, Ley Orgánica del Departamento de Asuntos al Consumidor

El Derecho Administrativo constituye el mecanismo mediante el cual el Estado ejecuta la política pública que la Asamblea Legislativa les ha encomendado a las agencias administrativas. En ese contexto, las agencias no solo están llamadas a implantar la legislación que las crea, sino también a ejercer las facultades especializadas que el ordenamiento jurídico les delega para atender

materias que requieren conocimiento técnico y experiencia administrativa. Véase J. Echevarría Vargas, *Derecho Administrativo Puertorriqueño*, 5ta ed. rev., San Juan, Ed. Situm, 2023, págs. 1-4.

Como regla general, las agencias administrativas son organismos creados por la Asamblea Legislativa y adscritos a la Rama Ejecutiva. La Sección 16 del Artículo III de la Constitución del Estado Libre Asociado de Puerto Rico faculta a la Asamblea Legislativa a crear, consolidar y reorganizar departamentos ejecutivos y a definir las funciones que ejercerán. Art. III, Sec. 16, Const. ELA, LPRA, Tomo I. *Administración de Terrenos de Puerto Rico v. Sucesión García Hermida*, 2026 TSPR 82, 218 DPR ____ (2026). En virtud de esa autoridad constitucional, la Asamblea Legislativa puede delegar en las agencias aquellas facultades que resulten necesarias para implantar la política pública, incluyendo funciones de naturaleza cuasi-legislativa y cuasi-judicial. Las primeras comprenden la facultad de adoptar reglamentos dentro de los límites fijados por la ley habilitadora, mientras que las segundas facultan a la agencia para investigar, evaluar la prueba y adjudicar las controversias comprendidas dentro de su jurisdicción especializada. *R&B Power, Inc. v. Junta de Subastas ASG*, 213 DPR 685, 700 (2024); *FCPR v. ELA et al.*, 211 DPR 521, 536 (2023); *Caribe Comms., Inc. v. PRTC*, 157 DPR 203, 211 (2002).

En armonía con esos principios, la Asamblea Legislativa aprobó la Ley Núm. 5 de 23 de abril de 1973, 3 LPRA sec. 341 *et seq*, según enmendada, intitulada *Ley Orgánica del Departamento de Asuntos del Consumidor*, mediante la cual creó el Departamento de Asuntos del Consumidor (DACO) como una agencia especializada adscrita a la Rama Ejecutiva. Conforme a su ley habilitadora, el propósito primordial del DACO es vindicar e implementar los derechos del consumidor, así como proteger sus intereses mediante la implantación de la política pública en materia de consumo. Art. 3

de la Ley Núm. 5, 3 LPRA sec. 341b; *Tricoche, Rivera v. Luis Freire*, 2025 TSPR 92, 216 DPR ____ (2025).

Para cumplir ese propósito, la Ley Núm. 5, *supra*, confiere al Secretario del DACO amplias facultades para atender, investigar y resolver las quejas y querellas presentadas por los consumidores, así como para poner en vigor, implementar y vindicar los derechos de los consumidores mediante una estructura de adjudicación administrativa con plenos poderes para adjudicar las querellas sometidas a su consideración y conceder los remedios que procedan conforme a derecho. Asimismo, autoriza al Secretario a adoptar las reglas necesarias para regir los procedimientos adjudicativos del Departamento. Art. 6(c), (d) y (g) de la Ley Núm. 5, 3 LPRA sec. 341e; *DACo v. Luma y otros*, 2025 TSPR 126, 217 DPR ____ (2025).

En ejercicio de esa facultad reglamentaria, el DACO promulgó el *Reglamento de Procedimientos Adjudicativos*, Reglamento Núm. 8034 de 13 de junio de 2011, en adelante, Reglamento Núm. 8034, con el propósito de establecer un procedimiento uniforme para la investigación y adjudicación de las querellas presentadas ante la agencia. Conforme a sus primeras disposiciones, el Reglamento persigue asegurar una solución justa, rápida y económica de las querellas sometidas ante el Departamento y reglamenta las distintas etapas del procedimiento adjudicativo, desde la radicación de la querella hasta la revisión judicial.

En lo pertinente al caso de autos, la Regla 20, *supra*, regula la celebración de las vistas administrativas, las cuales constituyen el mecanismo procesal mediante el cual las partes ejercen su derecho a comparecer, presentar prueba, controvertir la evidencia de la parte adversa y exponer sus respectivos planteamientos antes de que la agencia emita una determinación final. *Gerena Betancourt v. Negociado de la Policía de Puerto Rico*, *supra*. Dentro de ese esquema procesal, el Reglamento reconoce que la vista

administrativa es el foro en el que se desarrolla la actividad probatoria necesaria para que el juzgador administrativo pueda resolver la controversia sobre la base del expediente que obre ante su consideración.

A esos fines, la Regla 20.2, *supra*, contempla las consecuencias de la incomparecencia injustificada de una de las partes. En particular, dispone que, cuando una parte debidamente notificada no comparece a la vista administrativa sin justa causa, el procedimiento podrá continuar en su ausencia y la agencia podrá adjudicar la controversia con la prueba que haya sido presentada por la parte compareciente. De esa manera, el Reglamento evita que la falta de diligencia de una de las partes paralice el procedimiento administrativo, siempre que previamente se le haya garantizado un debido proceso de ley mediante una notificación adecuada y la oportunidad de ser oída.

C. Debido Proceso de Ley Administrativo

Tanto en la Constitución del Estado Libre Asociado de Puerto Rico como en la Constitución Federal se consagra el derecho fundamental al debido proceso de ley. Véase, Const. P.R. Art. II, Sec. 7; Const. EE. UU., Emdas. V y XIV, Tomo I; *PVH Motor v. ASG*, 209 DPR 122, 130 (2022); *González Segarra et al. v. C.F.S.E.*, 188 DPR 252, 278 (2013). El debido proceso de ley cuenta con dos vertientes: la procesal y la sustantiva. *Katiria's Café, Inc. v. Mun. de San Juan*, 2025 TSPR 33, *supra*; *Fuentes Bonilla v. ELA et al.*, 200 DPR 364, 394 (2018); *Domínguez Castro et al. v. ELA I*, 178 DPR 1, 35 (2010); *Rivera Rodríguez & Co. v. Lee Stowell*, 133 DPR 881, 887 (1993).

El debido proceso de ley, en su dimensión procesal, se refiere al “derecho de toda persona a tener un proceso justo y con todas las garantías que ofrece la ley, tanto en el ámbito judicial como en el administrativo”. *PVH Motor v. ASG*, *supra*, págs. 130-131; *Aut.*

Puertos v. HEO, 186 DPR 417, 428 (2012). Cónsono con ello, se han reconocido las siguientes garantías procesales, las cuales conforman el debido proceso de ley en su vertiente procesal: (1) la concesión de una vista previa; (2) una notificación oportuna y adecuada; (3) el derecho a ser oído; (4) el derecho a confrontarse con los testigos en su contra; (5) a presentar prueba oral y escrita a su favor; y (6) la presencia de un adjudicador imparcial. *Katiria's Café, Inc. v. Mun. de San Juan*, *supra*; *PVH Motor v. ASG*, *supra*, pág. 131; *Vázquez González v. Mun. de San Juan*, 178 DPR 636, 643 (2010); *Garriga Villanova v. Mun. de San Juan*, 176 DPR 182, 197 (2009). Estas garantías procesales del debido proceso de ley se han extendido a los procesos administrativos. *PVH Motor v. ASG*, *supra*, pág. 131.

Conforme a lo antes expuesto, la LPAUG, *supra*, incorpora en sus disposiciones los criterios necesarios para asegurar la legalidad de los procesos adjudicativos administrativos. En particular, la Sección 3.1 del aludido estatuto, así como la jurisprudencia interpretativa pertinente, reconocen a todas las partes en un procedimiento adjudicativo las siguientes garantías mínimas del debido proceso de ley en su vertiente procesal: a) notificación adecuada de los cargos o querellas o reclamos contra las partes; b) derecho a presentar evidencia; c) derecho a una adjudicación imparcial y; (d) derecho a que la decisión sea basada en el expediente. LPAUG, *supra*, sec. 9641; *Román Ortiz v. OGPe*, 203 DPR 947, 954 (2020); *Fuentes Bonilla v. ELA et al.*, *supra*, pág. 395; *Álamo Romero v. Adm. de Corrección*, 175 DPR 314, 329 (2009); *Almonte et al. v. Brito*, 156 DPR 475, 481 (2002); *Rivera Rodríguez & Co. v. Lee Stowell*, *supra*, pág. 889.

Por lo tanto, el privar de la libertad o propiedad a una persona sin proveer la oportunidad de ser oído es contrario al debido proceso de ley. *Rivera Rodríguez & Co. v. Lee Stowell*, *supra*.

III.

Los errores señalados por la parte recurrente están estrechamente relacionados, por lo que *procede discutirlos conjuntamente*. Ambos señalamientos de error parten de la premisa de que el DACO emitió una *Resolución* incompleta y carente de apoyo en la prueba que tuvo ante su consideración. *No le asiste la razón*.

En primer lugar, la parte recurrente sostiene que el DACO emitió un dictamen incompleto al no resolver la *Solicitud de Desestimación Parcial* presentada el 23 de marzo de 2026. Si bien la *Resolución* no contiene un pronunciamiento independiente declarando *Ha Lugar* o *No Ha Lugar* dicha solicitud, un examen integral del dictamen administrativo demuestra que la controversia jurídica planteada fue atendida por la agencia.

En particular, la Jueza Administrativa incluyó una nota al calce mediante la cual aclaró que la querella fue instada contra MaxiService AL, Inc., mientras que las personas naturales figuraban en el epígrafe únicamente por identificarse como quienes hacían negocios a nombre de dicha corporación.²¹ Esa aclaración resulta consistente con la parte dispositiva de la *Resolución*, la cual ordena expresamente que sea MaxiService AL, Inc. quien devuelva a la parte querellante la suma de \$3,297.50 y cumpla con los demás remedios concedidos.

Así, contrario a lo planteado por la parte recurrente, el DACO delimitó el alcance subjetivo de su determinación y precisó cuál era la entidad obligada a cumplir con el dictamen administrativo. Por ello, no puede concluirse que la agencia dejara sin resolver la controversia de derecho planteada mediante la *Solicitud de Desestimación Parcial*.

²¹ Entrada 1 de SUMAC TA, apéndice 1, pág. 1.

Igualmente, carece de mérito el planteamiento de que la *Resolución* es contraria a derecho por no estar sustentada en la prueba que tuvo ante su consideración. Del expediente administrativo surge que la parte recurrente fue debidamente notificada de la querella, de las inspecciones realizadas por el Departamento y de la vista administrativa celebrada el 16 de marzo de 2026. Asimismo, fue apercibida de las consecuencias de su incomparecencia. No obstante, optó por no comparecer a la vista, no presentó prueba documental ni testifical y tampoco justificó oportunamente su ausencia.

En esas circunstancias, el DACO actuó conforme a las facultades que le confieren su ley habilitadora y el Reglamento Núm. 8034 al continuar el procedimiento en ausencia de la parte recurrente, recibir la prueba presentada por la querellante y adjudicar la controversia con base en el expediente administrativo. Ese proceder no constituyó una sanción por la incomparecencia de la parte recurrente, sino el ejercicio de la autoridad expresamente reconocida por el Reglamento para evitar que la falta de comparecencia injustificada de una de las partes paralice el procedimiento adjudicativo.

Tampoco se desprende del expediente violación alguna al debido proceso de ley. La parte recurrente recibió una notificación adecuada de los procedimientos, fue citada a la vista administrativa y contó con una oportunidad real de comparecer, presentar evidencia, controvertir la prueba de la querellante y exponer sus defensas. Si decidió no ejercer esos derechos, ello obedeció exclusivamente a su propia determinación procesal y no a una actuación arbitraria o ilegal por parte del DACO. El debido proceso de ley garantiza la oportunidad de ser oído, mas no protege a una parte de las consecuencias derivadas de su decisión de no participar en un procedimiento para el cual fue debidamente citada.

Asimismo, tampoco persuade el argumento de que la ausencia de una prueba de carretera impedía adjudicar la controversia. Si bien de los informes de inspección surge que dicha prueba no pudo realizarse debido a que el vehículo no contaba con un marbete vigente, ello no privó al DACO de prueba suficiente para resolver la querella. La agencia contó con la prueba documental incorporada al expediente, los informes de inspección, la prueba presentada durante la vista administrativa y el testimonio ofrecido por la querellante. La parte recurrente, por su incomparecencia, renunció a controvertir esa evidencia, presentar prueba a su favor o demostrar que las determinaciones del DACO carecían de fundamento.

Debe recordarse que las determinaciones de hecho de las agencias administrativas gozan de una presunción de corrección y únicamente pueden ser alteradas cuando la parte recurrente demuestra que no están sostenidas por evidencia sustancial contenida en el expediente administrativo. En este caso, la parte recurrente no identificó evidencia alguna que derrotara dicha presunción ni demostró que la agencia hubiera actuado de forma arbitraria, caprichosa o ilegal. Sus planteamientos se limitan a cuestionar el resultado alcanzado por el DACO, sin demostrar que las determinaciones de hecho carezcan de apoyo en el expediente administrativo.

En vista de que la parte recurrente no logró derrotar la presunción de corrección que ampara las determinaciones administrativas ni demostrar que el Departamento incurriera en error de derecho al adjudicar la controversia, *resolvemos que los errores señalados **no** se cometieron.*

IV.

Por los fundamentos antes esbozados, **confirmamos** 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