

ESTADO LIBRE ASOCIADO DE PUERTO RICO  
EN EL TRIBUNAL DE APELACIONES  
PANEL V

NORMA D. VÁZQUEZ  
GONZÁLEZ

Peticionario

v.

HI-TECH AUTO CARE  
CENTER INC.

Recurrido

**KLRA201800514**

REVISIÓN  
ADMINISTRATIVA  
procedente de la  
Departamento de  
Asuntos del  
Consumidor

Querella Núm.:  
BAY-2017-0000373

Sobre:  
Talleres de  
Mecánicas de  
Automóviles

Panel integrado por su presidente, el Juez Ramos Torres el Juez Bonilla Ortiz, y la Jueza Ortiz Flores<sup>1</sup>.

Bonilla Ortiz, Juez Ponente

**SENTENCIA**

En San Juan, Puerto Rico, a 29 de octubre de 2018.

Comparece la señora Norma D. Vázquez González (señora Vázquez) mediante recurso de revisión administrativa y nos solicita la revocación de la *Resolución* emitida el 1 de agosto de 2018 por el Departamento de Asuntos del Consumidor (DACo). Mediante la referida determinación, el DACo desestimó la querella instada por la señora Vázquez en contra de High-Tech Auto Care Center, Inc. (Hi-Tech).

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

**I.**

El 8 de mayo de 2017, la señora Vázquez presentó una querella contra Hi-Tech ante el DACo. Alegó que el 11 de abril de 2017, llevó su automóvil Toyota Camry 2007 a las facilidades de Hi-Tech para que le realizaran

<sup>1</sup> Conforme a la Orden Administrativa TA-2018-188 de 29 de agosto de 2018, se designa a la Hon. Laura I. Ortiz Flores en sustitución de la Hon. Nélide Jiménez Velázquez.

el cambio de aceite y filtro. Según indicó la señora Vázquez, al cuestionar el costo del servicio, le informaron que, además del cambio de aceite y filtro, le realizaron un "flutch" al radiador del vehículo. Asimismo, la señora Vázquez refirió que, el 4 de mayo de 2017, su vehículo dejó de funcionar, ya que la tapa de la junta de bloque del motor se partió por sobrecalentamiento.<sup>2</sup> Ante ello, reclamó el costo de la reparación de la unidad y los gastos incurridos.<sup>3</sup>

Así las cosas, el 1 de noviembre de 2017, el vehículo de la señora Vázquez fue inspeccionado por un técnico del DACo, quien emitió un informe en el cual expresó que el vehículo de la señora Vázquez presentaba fallo por sobrecalentamiento del motor.<sup>4</sup>

El 14 de mayo de 2018, se celebró la vista administrativa. Como parte del desfile de la prueba testifical, el DACo tuvo ante sí los testimonios de los señores Enrique Betances; vicepresidente de High-Tech, Alexis González; gerente de la tienda, Carlos González; técnico y Emanuel Molina; técnico de investigación del DACo. La prueba de la señora Vázquez consistió en su propio testimonio.

---

<sup>2</sup> Según alegó la señora Vázquez, al llevar su vehículo a un taller de mecánica, fue informada de que este dejó de funcionar porque, en vez de refrigerante, le echaron agua.

<sup>3</sup> En la querrela también se alegó que el radiador del vehículo de la señora Vázquez había sido remplazado 2 meses antes de que esta acudiera a Hi-Tech.

<sup>4</sup> En el informe de inspección, el técnico indicó lo siguiente: "[...]Se realizó prueba de compresión a los cilindros del motor y se puso corroborar que el motor presentaba fuga de compresión en el cilindro número 3. Se pudo corroborar que los abanicos del radiador se encontraban operando correctamente. El nivel de aceite de motor se encontraba dentro de los parámetros. Se pudo corroborar, que al sistema de refrigeración del motor le faltaba medio (1/2) galón de refrigerante y no se encontró fugas de refrigerante externas. Esto indica, que el sistema operó con un nivel de refrigerante bajo y por esto se generó el sobrecalentamiento. El motor requiere reconstrucción en la tapa de bloque para reparar el fallo. Es mi conclusión que el motor del vehículo fue intervenido de manera inapropiada en el área de refrigeración, no recargándosele el sistema en su totalidad y por esto se generó el sobrecalentamiento que provocó el fallo actual del motor".

Tras aquilatar la prueba presentada por las partes, el DACo emitió la *Resolución* recurrida. Como parte de las determinaciones de hechos formuladas en el dictamen impugnado, el DACo manifestó, en lo pertinente, lo siguiente:

1. La querellante es propietaria de un vehículo de motor Toyota Camry XL 2007, tablilla GZX-929.
2. Dos meses antes de llevar su vehículo al aquí querellado High Tech, la querellante le había cambiado el radiador y los abanicos del mismo utilizando su mecánico de confianza.
7. La querellante fue informada de los servicios que habrían de prestarse, consintió a los mismos y pagó por ellos a la querellada la cantidad de \$316.25.

[...]

9. Tras su salida de las facilidades de la querellada el 11 de abril de 2017, la querellante utilizó su vehículo dos veces por semana por 23 días recorriendo 285 millas.

[...]

19. El técnico del Departamento Sr Emanuel Molina Figueroa testificó en sala el día de la vista administrativa e indicó que los daños que presenta el vehículo por la fisura en la tapa del bloque se dio por sobrecalentamiento que pudo darse por distintas razones. Pudo ser porque no se sangraron adecuadamente los conductos dejando aire por lo que quedaron bolsillos de aire que impidieran se llenara de coolant. Otra razón sería que la fisura existiera como resultado de reparaciones anteriores al sistema de refrigeración.

[...]

22. El Sr. Enrique Betances, vicepresidente de la empresa, testificó que tras enterarse de las alegaciones de la querellante luego de la querella procuró reconciliar las existencias de refrigerante, con el volumen despachado, y no encontró discrepancia alguna que apuntara a que no se despachara el mismo al momento de a venta hecha a la querellante.

Así, pues el DACo desestimó la querrela incoada por la señora Vázquez. Según concluyó dicha agencia, la señora Vázquez no descargó su peso de la prueba y su teoría no pasó de ser una alegación especulativa. Asimismo, el DACo resaltó que la señora Vázquez reconoció que su vehículo había recibido múltiples reparaciones previo a los hechos que motivaron la querrela instada contra High-Tech. En suma, el DACo puntualizó que la causa probable de la avería que tuvo el vehículo de la señora Vázquez se debió a las reparaciones previas realizadas o, a lo sumo, a eventos ajenos a High-Tech.

Por estar en desacuerdo con la determinación del DACo, la señora Vázquez presentó el recurso que nos ocupa y planteó la comisión de los siguientes errores:

1. Erró el DACo al desestimar la querrela cuando adjudicó el caso contrario a la prueba desfilada.
2. Erró el DACo al no darle credibilidad y validez al informe de inspección del DACo realizado por el técnico de investigación Manuel Molina Figueroa ni del testigo mecánico, Carlos González Reimundi.
3. Erró el DACo al no conceder compensación alguna a la querellante por los daños y perjuicios sufridos por la negligencia de los querellados.

High-Tech no presentó su alegato por lo que disponemos del presente recurso sin el beneficio de su comparecencia.

## II.

-A-

La Ley de la Judicatura del Estado Libre Asociado de Puerto Rico, Ley Núm. 201-2003, establece que como Tribunal de Apelaciones estamos facultados para revisar las "decisiones, órdenes y resoluciones finales de

organismos o agencias administrativas". Art. 4006(c) 4 LPRA sec. 24(y) (c).

La Ley de Procedimiento Administrativo del Estado Libre Asociado de Puerto Rico, Ley Núm. 38-2017 (LPAU), delimita el alcance de la revisión judicial de las decisiones administrativas.

En cuanto al estándar de revisión que este tribunal debe observar al evaluar los recursos de revisión judicial presentados al amparo de la LPAU, destacamos que, por razón de la experiencia y pericia de las agencias respecto a las facultades que se les han delegado, debemos considerar con gran deferencia las decisiones de los organismos administrativos. *Batista, Nobbe v. Jta. Directores*, 185 DPR 206, 215 (2012). Por consiguiente, en el ejercicio de esa deferencia, las decisiones de las agencias administrativas tienen una presunción de legalidad y corrección que los tribunales deben respetar mientras que la parte que las impugna no produzca suficiente evidencia para derrotarlas. *Íd.*

En síntesis, la revisión judicial de las determinaciones administrativas está limitada a determinar si la actuación del foro administrativo fue razonable y cónsona con el propósito legislativo o si, por el contrario, fue irrazonable, ilegal o si medió abuso de discreción. *Parque Ecuestre v. Junta*, 163 DPR 290, 299 (2004); *T-Jac, Inc. v. Caguas Centrum Limited*, 148 DPR 70, 80 (1999).

Así pues, la revisión judicial de una decisión administrativa se circunscribe a determinar si: 1) el remedio concedido por la agencia fue apropiado; 2) las determinaciones de hechos de la agencia están sostenidas por evidencia sustancial que obra en el expediente

administrativo; y 3) las conclusiones de derecho fueron correctas. *Pacheco v. Estancias*, 160 DPR 409 (2003).

Como foro revisor lo que nos corresponde es determinar si la agencia actuó arbitraria, ilegal o de manera tan irrazonable que su actuación constituyó un abuso de discreción. *Rivera Concepción v. ARPE*, 152 DPR 116 (2000); *Fac. C. Soc. Aplicadas, Inc. v. C.E.S.*, 133 DPR 521 (1993). En ese sentido, las decisiones de los organismos administrativos merecen la mayor deferencia judicial. *Otero v. Toyota*, 163 DPR 716 (2005). Por esa razón, tanto los procesos administrativos como sus determinaciones de hechos, están cobijados por una presunción de regularidad y corrección. *Vélez v. ARPE*, 167 DPR 684 (2006).

Esa presunción de regularidad y corrección debe ser respetada por los tribunales mientras la parte que la impugne no produzca evidencia suficiente para derrotarla. *Misión Ind. PR v. JP*, 146 DPR 64 (1998).

En lo que respecta a las determinaciones de hecho de un organismo administrativo, los tribunales no deben intervenir si las mismas están sostenidas por evidencia sustancial que surja del expediente administrativo considerado en su totalidad. *Batista, Nobbe v. Jta. Directores, supra*, pág. 216; *Pereira Suárez v. Jta. Dir. Cond.*, 182 DPR 485 (2011). Respecto a las conclusiones de derecho de la agencia, distinto de las determinaciones de hecho, el tribunal las puede revisar en todos sus aspectos, sin sujeción a norma o criterio alguno. *OPP v. Aseguradora MSC*, 163 DPR 21, 37 (2004). No obstante, ello no significa que, al ejercer su función revisora, el tribunal pueda descartar libremente las conclusiones e interpretaciones de la agencia,

sustituyendo el criterio de esta por el propio. *Batista, Nobbe v. Jta. Directores, supra*, pág. 217; *Rebollo v. Yiyi Motors, supra*, pág. 77.

Cónsono con lo anterior, si una parte desea impugnar las determinaciones de hecho realizadas por la agencia deberá presentar ante el foro judicial la evidencia necesaria que permita, como cuestión de derecho, descartar la presunción de corrección de la determinación administrativa. *Camacho Torres v. AAFET*, 168 DPR 66 (2006). Pues el peso de la prueba descansa sobre la parte que impugna la determinación. *Comité de Vecinos Pro-Mej., v. Jta. De Planificación*, 147 DPR 750 (1999).

En ausencia de tal prueba, las determinaciones de hecho de la agencia deben ser sostenidas. *Domínguez v. Caguas Expressway Motors*, 148 DPR 387 (1999). Cuando las determinaciones de hecho impugnadas se basen en prueba testifical desfilada en el proceso administrativo y la credibilidad que la misma le mereció al juzgador, es imprescindible que se traiga a la consideración del foro revisor la transcripción de la vista celebrada o una exposición narrativa de la prueba. *Camacho Torres v. AAFET, supra*. En ausencia de dicha prueba difícilmente se podrá descartar la determinación impugnada. *Íd.*

Cónsono con lo anterior, los tribunales apelativos no debemos intervenir con las determinaciones de hechos del foro recurrido cuando no tenemos forma de evaluar la evidencia presentada debido a que la parte concerniente no elevó una exposición narrativa de la prueba. *Benítez Guzmán v. García Merced*, 126 DPR 302 (1990).

**II.**

En el primer señalamiento de error, la señora Vázquez alegó que el DACo incidió al desestimar la querrela cuando adjudicó el caso contrario a la prueba desfilada. No le asiste la razón.

Tras revisar el expediente del recurso, advertimos que la señora Vázquez no presentó la transcripción de la prueba testifical que tuvo ante sí el DACo durante la vista celebrada el 14 de mayo de 2018. Así, ante la ausencia de una transcripción o exposición narrativa de la prueba desfilada, estamos imposibilitados de intervenir con la apreciación de la prueba, ya que ello implicaría basar nuestro dictamen en suposiciones sobre lo que realmente sucedió durante la vista que celebró el DACo.

Ante dicha circunstancia, nos vemos precisados a brindarle deferencia a las determinaciones de hecho formuladas por la referida agencia. No podemos pasar por alto que las decisiones de las agencias administrativas tienen una presunción de legalidad y corrección que los tribunales deben respetar mientras que la parte que las impugna no produzca suficiente evidencia para derrotarlas. Así pues, resulta forzoso concluir que el error señalado no fue cometido.

En el segundo señalamiento de error, la señora Vázquez planteó que el DACo incidió al no darle credibilidad y validez al informe de inspección realizado por el técnico de investigación y el mecánico. No le asiste la razón.

Según se desprende del recurso, el 7 de agosto de 2017, el técnico de investigación del DACo inspeccionó el vehículo de la señora Vázquez. A raíz de dicha

inspección, el técnico preparó un informe en el cual indicó que el sistema de refrigeración del vehículo operó con un nivel de refrigerante bajo, lo cual generó el sobrecalentamiento que provocó el fallo del motor.

Por otro lado, en la determinación de hecho núm. 19 de la *Resolución* impugnada, el DACo manifestó que, según el testimonio del técnico de investigación que suscribió el informe, los daños que presentaba el vehículo de la señora Vázquez por la fisura en la tapa del bloque ocurrieron por el sobrecalentamiento que pudo darse por distintas razones. Entre estas, el técnico refirió que pudo ser que los conductos no se sangraron adecuadamente, dejando aire que impidió que se llenara de "coolant". Asimismo, el técnico aludió al resultado de reparaciones anteriores efectuadas al sistema de refrigeración como una posible razón para los daños del vehículo de la señora Vázquez.

Luego de evaluar la prueba desfilada durante la vista, además de concluir que la señora Vázquez no descargó su peso de la prueba, el DACo determinó que la causa probable de la avería que sufrió el vehículo de esta se debió a las reparaciones previas realizadas a la unidad o a eventos ajenos a High-Tech.

De lo anterior se desprende que durante la vista no se probó que los daños sufridos por el vehículo de la señora Vázquez fueron ocasionados por el servicio provisto por High-Tech. No intervendremos con la determinación del DACo, quien además de haber tenido ante sí la prueba, es la agencia que cuenta con la pericia administrativa. Ante ello, no estamos en posición de descartar la presunción de corrección de la

determinación administrativa del DACo. Así pues, resolvemos que el error señalado no fue cometido.

Por último, en el tercer señalamiento de error, la señora Vázquez expuso que el DACo incidió al no concederle compensación alguna por los daños y perjuicios sufridos por la negligencia de High-Tech. No le asiste la razón.

Tras aquilatar la prueba testifical y documental recibida, el DACo desestimó la querrela instada por la señora Vázquez. Fundamentó su determinación en que el testimonio de la señora Vázquez fue especulativo y en la ausencia de prueba que demostrara que High-Tech fue negligente y que incumplió con su obligación contractual. Reiteramos que no contamos con el beneficio de la transcripción de la prueba oral que desfiló durante la vista celebrada por el DACo, por lo que las determinaciones formuladas por dicha agencia merecen nuestra deferencia. En suma, el error imputado no fue cometido.

### III.

Por los fundamentos que anteceden, se confirma la *Resolución* emitida el 1 de agosto de 2018 por el Departamento de Asuntos del Consumidor.

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

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