

Estado Libre Asociado de Puerto Rico
TRIBUNAL DE APELACIONES
PANEL IX

JARIEL AYALA PEÑA

Parte Recurrída

v.

CAGUAS EXPRESSWAY
MOTORS, INC.

Parte Recurrente

KLRA202200371

Revisión de
Decisión
Administrativa
procedente del
Departamento de
Asuntos del
Consumidor

Querella núm.:
SAN-2021-0009782

Sobre:
Talleres de
Mecánicas de
Automóviles

Panel integrado por su presidente, el Juez Rivera Colón, la Juez Lebrón Nieves y el Juez Rodríguez Flores

Rodríguez Flores, Juez Ponente.

SENTENCIA

En San Juan, Puerto Rico, a 30 de junio de 2023.

Comparece Caguas Expressway Motors, Inc., (Caguas Expressway), mediante Recurso de Revisión Administrativa y nos solicita que revoquemos la *Resolución* que emitió el Departamento de Asuntos del Consumidor (DACo) el 27 de mayo de 2022¹. En el referido dictamen, el ente administrativo declaró ha lugar la querella presentada por el señor Jariel Ayala Peña (señor Ayala Peña) y ordenó a Caguas Expressway el pago de \$12,255.00, por concepto de daños y perjuicios a favor del señor Ayala Peña.

Evalrados los autos del caso a la luz del derecho aplicable, modificamos la *Resolución* dictada por DACo el 27 de mayo de 2022.

Veamos los hechos relevantes que surgieron de las alegaciones de las partes, de la prueba documental del expediente administrativo y de los testimonios vertidos durante la vista administrativa celebrada el 6 de mayo de 2022.

¹ La *Resolución* fue notificada y archivada en autos el 27 de mayo de 2022.

I.

La controversia ante nos tiene su origen el **13 de octubre de 2020**, cuando el señor Ayala Peña llevó su guagua Ford, modelo F-150 del año 2013 al taller de Caguas Expressway para que verificaran un ruido en el motor, entre otras cosas². Al momento de llevar la guagua al taller, ésta ya no tenía garantía del fabricante. La unidad solo contaba con una garantía extendida o de servicio que el señor Ayala Peña había adquirido con Fidelity Warranty Services³. (Fidelity). En el momento que la guagua fue dejada en el taller para su reparación, Caguas Expressway le proveyó al señor Ayala Peña un vehículo de cortesía (*loaner*), sin costo alguno⁴.

Luego de una revisión preliminar, Caguas Expressway le informó al señor Ayala Peña que el motor de la guagua estaba “dañado” y que iniciaría la reclamación a la garantía extendida con Fidelity⁵. Como parte de los trámites, Caguas Expressway se comunicó con el señor Ayala Peña para indicarle que Fidelity necesitaba su autorización para abrir el motor de la guagua y evidenciar los daños internos⁶. El señor Ayala Peña autorizó la apertura del motor el 19 de noviembre del 2020⁷. La apertura del motor de la guagua se realizó el **14 de diciembre de 2020**, fecha en que estaba disponible el técnico de Fidelity. El señor Ayala Peña estuvo presente durante el proceso⁸. Una vez realizada la inspección del interior del motor, Fidelity informó que solo habían encontrado exceso de carbón en los pistones, lo cual no estaba catalogado como

² La orden de servicio o *job order* fue realizada el 5 de octubre de 2020. Véase Página 76 de la Transcripción de la Pueba Oral (TPO).

³ Véase apéndice 9 del recurso. Contrato de Servicio para Averías Mecánicas de Fidelity Warranty Services, Inc. El contrato fue suscrito el 4 de junio de 2016, con cobertura “gold” por 6 años o 72,000 millas. Al momento de la compra de la garantía extendida la Ford F-150 tenía 30,525 millas de uso.

⁴ Véase las páginas 14 y 56 de la TPO.

⁵ Caguas Expressway realizó un estimado parcial, en espera que los técnicos de la garantía extendida autorizaran las gestiones a realizar. Véase la página 91 de la TPO.

⁶ Este requerimiento ocurrió en la segunda visita del técnico de Fidelity.

⁷ Véase la página 92 de la TPO.

⁸ Véase las páginas 94-95 de la TPO.

un daño o rotura. Según Fidelity, la garantía extendida no cubría esa reparación.

Ante el rechazo de Fidelity sobre la garantía extendida y en búsqueda de una alternativa, Caguas Expressway le recomendó al señor Ayala Peña, que cambiara el motor a un costo de \$8,000.00. No sin antes mencionarle, que una alternativa sería el reemplazo de los aros del pistón que estaban desgastados⁹. A solicitud del señor Ayala Peña, Caguas Expressway intentó en varias ocasiones que Fidelity enviara nuevamente a su técnico, para reevaluar el vehículo. Fidelity no accedió a las solicitudes de reevaluar la unidad.

Ante el rechazo definitivo de Fidelity¹⁰, aproximadamente en **diciembre de 2020**, el señor Ayala Peña acordó con Caguas Expressway reparar la parte superior del motor de la guagua a un costo de \$4,000.00. El señor Ayala Peña lo que deseaba era una reparación parcial, para poder vender la guagua a un tercero.¹¹

Los trabajos de la reparación parcial comenzaron el **5 de febrero de 2021**, fecha en que el señor Ayala Peña pagó el adelanto de \$2,000.00, quedando un balance de \$2,000.00 pagaderos al momento de la entrega de la guagua ya reparada. A esa fecha el señor Ayala Peña continuaba disfrutando del vehículo de cortesía.

Luego de verificar que el taller tuviera todas las piezas para el arreglo de su guagua, Caguas Expressway le indicó al señor Ayala Peña que el arreglo de su vehículo demoraría aproximadamente dos semanas. Sin embargo, la reparación se demoró alrededor de dos (2) meses, porque el taller se percató que hacían falta otras piezas que no estaban disponibles. Finalmente, la guagua fue reparada y entregada el **23 de abril de 2021**¹² y el señor Ayala Peña pagó los restantes \$2,000.00.

⁹ Véase página 23 de la TPO.

¹⁰ El señor Ayala Peña nunca objetó, reclamó o demandó directamente a Fidelity por el diagnóstico que ellos dieron y la razón del rechazo de la garantía.

¹¹ Véase página 97 de la TPO.

¹² Véase las páginas 33 y 34 de la TPO.

Un mes más tarde, **24 de mayo de 2021**, el señor Ayala Peña llevó por segunda vez la guagua a Caguas Expressway, en esta ocasión porque estaba “botando bastante aceite”. Al igual que en la primera ocasión, Caguas Expressway le concedió un vehículo de cortesía al señor Ayala Peña.

En espera por la segunda reparación de la guagua, el **23 de septiembre de 2021**, el señor Ayala Peña formalizó la querrella SAN2021-0009782 contra Caguas Expressway. En ella reclamó que le entregaran su guagua arreglada en un término no mayor de 10 días; la devolución de los \$4,000.00 que él pagó para la reparación de su guagua, ya que el mal diagnóstico realizado por Caguas Expressway causó que la garantía extendida no cubriera el arreglo; los gastos ante los daños en pintura de la guagua (si alguno) por el tiempo que estuvo la guagua en el taller sin mantenimiento; y \$3,500.00 de lo pagado por él al préstamo de auto, sin poder utilizar la guagua.

Entretanto, el **14 de octubre de 2021** fue la primera visita de inspección del Inspector del DACo, señor Torrón Martínez en el taller de Caguas Expressway. Al llegar al taller, el inspector observó que la guagua estaba en proceso de reparación, tomó varias fotos y le informaron que estaban en espera de un tensor de la cadena de tiempos para ser instalada¹³. Días después, el **20 de octubre de 2021**, Caguas Expressway compareció mediante contestación a la querrella.

Luego de varios trámites administrativos, el **10 de marzo de 2022**, el Inspector Torrón Martínez realizó una segunda visita para re-inspeccionar la guagua. Observó que la unidad continuaba en proceso de reparación, tomó varias fotos y le informaron que estaban

¹³ Véase expediente administrativo del DACo. Informe de Inspección de Vehículo de Motor, realizado el 14 de octubre de 2021.

en espera de una tapa del bloque para ser instalada¹⁴. El Inspector, como opinión pericial, indicó en su informe que la reparación estaba tardando demasiado.

Así las cosas, DACo, señaló la vista administrativa para el **6 de mayo de 2022**. En el interín, la nueva tapa del bloque de la guagua había llegado a principios de mayo de 2022 y casualmente la guagua estuvo reparada y lista para entrega el mismo **6 de mayo de 2022**¹⁵.

Como parte de esta segunda reparación, el representante de Caguas Epressway testificó durante la vista administrativa que el “liqueo” de aceite fue solucionado poniéndole silicona en el *crank*. Igualmente indicó que el motor dañó un *sprocket*, que ya había sido remplazado, por lo que Caguas Expressway solicitó un *part warranty* de la pieza. Esta pieza tardó alrededor de dos (2) meses en llegar. Una vez instalado el *sprocket*, la guagua continuaba con el ruido de lubricación en el motor. Ante esto, nuevamente remueven la tapa del bloque derecha (*cylinder head*) y ordenan una tapa nueva, dicha pieza también estaba en *backorder*. Lo antes declarado, fue para justificar la demora en la reparación de la guagua.

Concluida la vista administrativa y luego de aquilatar los testimonios y la prueba documental sometida por las partes, DACo hizo las siguientes determinaciones de hechos:

1. La parte querellante se identifica en la querella como Jariel Ayala Peña, residente de Toa Alta, Puerto Rico, y con dirección postal, según surge del expediente administrativo en 1360 Calle Percia Urb. Palacio Imperial Toa Alta, P.R. 00953.
2. La parte querellada se identifica en la querella como Caguas Expressway Motors, Inc., una corporación registrada e inscrita ante el Registro de Corporaciones y Entidades del Departamento de Estado del Gobierno de Puerto Rico desde

¹⁴ Véase expediente administrativo del DACo. Informe de Inspección de Vehículo de Motor, realizado el 10 de marzo de 2022.

¹⁵ Del 24 de mayo de 2021 al 6 de mayo del 2022, la guagua del señor Ayala Peña estuvo 11 meses y 10 días en el taller de Caguas Expressway (347 días).

el día 14 de febrero de 1968 con número de registro 18966 y Agente Residente Caguas Expressway Motors, LLC.

3. El día 23 de septiembre de 2021, el Querellante radicó la querrela de epígrafe contra el Querellado por, entre otras cosas, daños en la contratación de servicios de mecánica para un vehículo de motor marca Ford F-150 del año 2013 con número de tablilla 924-240 y número de serie 1FTFW1EF2DFB40193 (La Unidad) adquirido por este como nuevo en la propia firma querrellada, quien le vendió una garantía extendida para la unidad.

4. Según el Exhibit I del Querellante, La Unidad fue financiada por Reliable Financial Services, Inc., tras la cesión del contrato de Venta Condicional que el mismo firmó con Caguas Expressway Motors, Inc., a razón de un (1) pago de \$900.08 comenzando el 4 de julio de 2016 y setenta y un (71) pagos de \$645.00 comenzando el 4 de agosto de 2016 y terminando el 4 de junio de 2022.

5. Según el testimonio del Querellante y la evidencia presentada, el día 5 de octubre de 2020, el mismo llevó su guagua Ford F-150 del 2013 a Caguas Expressway Motors para que verificaran un ruido en el motor. Aproximadamente dos semanas después le indican que el motor esta dañado que le tuvieron que hacer una reclamación a la garantía para un motor nuevo.

6. Según el testimonio del Querellante, como un mes después llama para verificar el estatus del vehículo y la Querrellada le indica que no se ha podido realizar la reparación toda vez que el oficial que tenía el caso asignado estaba por enfermedad. Este dato coincide con el Exhibit III del Querellante comenzado el día 2 de noviembre de 2020 a las 3:25:41 PM donde se informa que día 4 de noviembre de 2020 a las 12:30:00 PM se inspección[o] la unidad objeto de la reclamación en el taller de la firma querrellada, certificando la ausencia por enfermedad.

7. Según el testimonio de las partes[,] así como la evidencia admitida, La Unidad tuvo que ser inspeccionada en una segunda ocasión, el día 14 de diciembre de 2020, certificando que el motor fue desensamblado por la firma querrellada previo a la inspección realizada por la aseguradora, a lo que el inspector de estas noto que “(...) 2 connecting rod bearings have impact damage consistent with being caused when dissassembled. (...)”.

8. Según el testimonio de las partes y la evidencia aquilatada, el vehículo reflejo un exceso de carbón en los pistones, por lo que la garantía deniega cubrir el servicio debido a que el motor no tiene ninguna rotura contrari[a] a la posición del taller querrellado, quedando sin diagnóstico final La Unidad objeto de la presente querrela, según describe el informe “(...) The shop is still not sure what is the cause of the noise. (...)”.

9. Según el testimonio de las partes, estas acordaron la reparación del vehículo por la cantidad de cuatro mil dólares (\$4,000.00), una vez el Querellante se asegur[ó] de que la Querrellada tuviese todas las piezas le realizo un depósito de dos mil dólares (\$2,000.00). Empece, la tapa había que llevarla al machine shop, lo que podría demorar una[s] dos semanas.

10. Dos (2) meses más tarde, le informan al Querellante que las piezas del vehículo no habían llegado por un backlog en el mercado internacional, informando este que se mantuvo en comunicación constante con la Querellada y que esta le indicaba que le devolverían la llamada sin cumplirle.

11. Según el testimonio del Querellante, una vez el trabajo fue terminado este le hizo entrega de los restantes dos mil dólares (\$2,000.00) quedando en espera de la entrega de La Unidad hasta el día 16 de septiembre de 2021.

12. El día 14 de octubre de 2021, el Sr. José Torrón Martínez, Técnico asignado del Departamento, realizó una Inspección del vehículo de motor en las instalaciones de la firma querellada donde recogió como hallazgos de su Informe que "(...) El vehículo estaba adentro de un pino hidráulico de taller donde lo observé en proceso de reparación como se observa en las imágenes 01 & 02. (...)".

13. El día 10 de marzo de 2022, el Técnico del DACO acudió nuevamente a las instalaciones de la firma querellada para una Reinspección del vehículo objeto de la presente reclamación constatando que "(...) la reparación del motor se ha demorado. (...)” y que en entrevista con el Querellante este "(...) me dejó saber que está pagando mensualmente \$645.00 dólares sin poder usar el auto (...)”.

14. Ningún Informe de Inspección fue objetado por las partes, siendo el mismo estipulado junto a sus hallazgos, los cuales hacemos formar parte de la evidencia admitida por este Departamento.

15. El día de la vista administrativa, la Querellada hizo constar que ese mismo martes había llegado la última pieza que necesitaba el vehículo y que el mismo estaba reparado y listo para recoger por el Querellante a lo que este respondió que a esa fecha el no tenía en su posesión La Unidad ni había podido hacer uso de la misma por el [perior] extenso de reparación.

Ante estos hechos, DACo declaró Ha Lugar la querrela incoada y condenó a Caguas Expressway a pagar la suma de \$12,255.00, por concepto de daños y perjuicios por la negligencia incurrida por Caguas Expressway en la relación civil habida entre las partes. Así pues, le ordenó a Caguas Expressway el pago inmediato de la referida cantidad y la entrega del vehículo dentro del término de 30 días calendarios, contados a partir del archivo en autos de la *Resolución* recurrida.

Oportunamente, Caguas Expressway presentó una *Moción Solicitando Reconsideración*¹⁶. El 8 y 17 de junio de 2022, el

¹⁶ Véase la página 11 en el Recurso de Revisión Administrativa.

Recurrente presentó dos mociones suplementando la solicitud de reconsideración¹⁷. Transcurrido el plazo de 15 días sin que DACo emitiera decisión o tomara acción alguna respecto a la solicitud, Caguas Expressway decidió acudir ante este Tribunal mediante el recurso de epígrafe, en el que señaló la comisión de los siguientes cinco errores:

PRIMER SEÑALAMIENTO DE ERROR: ERRÓ EL DEPARTAMENTO DE ASUNTOS DEL CONSUMIDOR COMO CUESTIÓN **DE DERECHO** AL DETERMINAR ERRÓNEAMENTE Y CONTRARIO A LA PRUEBA, QUE CAGUAS LE VENDIÓ AL QUERELLANTE UNA GARANTÍA EXTENDIDA SOBRE EL VEHÍCULO.

SEGUNDO SEÑALAMIENTO DE ERROR: ERRÓ EL DEPARTAMENTO DE ASUNTOS DEL CONSUMIDOR, COMO CUESTIÓN DE DERECHO AL DETERMINAR, ERRÓNEAMENTE Y CONTRARIO A LA PRUEBA, QUE CUANDO CAGUAS SOLICITÓ ORIGINALMENTE LAS PIEZAS PARA LA REPARACIÓN DEL VEHÍCULO, LAS MISMAS NO ESTABAN DISPONIBLES EN EL MERCADO.

TERCER SEÑALAMIENTO DE ERROR: ERRÓ EL DEPARTAMENTO DE ASUNTOS DEL CONSUMIDOR, COMO CUESTIÓN DE DERECHO, AL IMPONER DAÑOS A CAGUAS POR LA PÉRDIDA DE USO DEL VEHÍCULO DEL QUERELLANTE CUANDO, CONFORME A LA REGLA 19.1 (DEL REGLAMENTO DE GARANTÍAS DE VEHÍCULOS DE MOTOR, REGLAMENTO #7159 PROMULGADO POR EL DACO EL 6 DE JUNIO DE 2006), DICHO QUERELLANTE NO TENÍA DERECHO A SER COMPENSADO POR EL TIEMPO QUE DURE LA REPARACIÓN DEL MISMO.

CUARTO SEÑALAMIENTO DE ERROR: ERRÓ EL DEPARTAMENTO DE ASUNTOS DEL CONSUMIDOR, COMO CUESTIÓN DE DERECHO AL ORDENAR A CAGUAS A PAGAR AL QUERELLANTE LA TOTALIDAD DE LOS PAGOS QUE ÉSTE HIZO AL BANCO DURANTE EL TIEMPO QUE EL VEHÍCULO ESTUVO EN REPARACIÓN SIN TOMAR EN CONSIDERACIÓN QUE, A PESAR DEL QUERELLANTE NO TENER DERECHO A SER COMPENSADO POR ELLO, CAGUAS, SIN TENER QUE HACERLO, PERO PARA MINIMIZAR MOLESTIAS Y DAÑOS AL QUERELLANTE, LE PRESTÓ, DESDE EL DÍA UNO, UN VEHÍCULO AL QUERELLANTE PARA QUE ÉSTE TUVIERA TRANSPORTACIÓN.

QUINTO SEÑALAMIENTO DE ERROR: ERRÓ EL DEPARTAMENTO DE ASUNTOS DEL CONSUMIDOR, COMO CUESTIÓN DE DERECHO AL HACER CASO OMISO DE LO DISPUESTO EN EL ARTÍCULO 1178 DEL NUEVO CÓDIGO CIVIL DE PUERTO RICO E IMPONERLE RESPONSABILIDAD A CAGUAS POR UNA IMPOSIBILIDAD TEMPORAL DE LA FABRICACIÓN DE LAS PIEZAS QUE NECESITABA EL VEHÍCULO DEL QUERELLANTE.

II.

En nuestro ordenamiento jurídico es doctrina reiterada que las decisiones de los organismos administrativos merecen la mayor

¹⁷ Véanse las páginas 15 y 20 en el Recurso de Revisión Administrativa.

deferencia judicial. Es conocido que los tribunales están llamados a concederles amplia deferencia a las agencias administrativas, ello, en vista de que los organismos administrativos cuentan con la experiencia y conocimiento especializado en los asuntos que les han sido encomendados. *Lorenzo v. Departamento de la Familia*, 207 DPR 833, 839 (2021)¹⁸; *Pagán Santiago, et al. v. ASR*, 185 DPR 341, 358 (2012).¹⁹ Como resultado, a su vez, la decisión de una agencia administrativa gozará de una presunción de legalidad y corrección que será respetada, siempre que la parte que la impugna no produzca evidencia suficiente para rebatirla. *Batista, Nobbe v. Jta. Directores*, 185 DPR 206, 215 (2012).

Así, en cuanto a las determinaciones de hecho que realiza una agencia, el Tribunal Supremo ha resuelto que los tribunales revisores tienen que sostenerlas si se encuentran respaldadas por evidencia suficiente que surja del expediente administrativo al ser considerado en su totalidad. *Pacheco v. Estancias*, 160 DPR 409, 432 (2003). Por evidencia sustancial se entiende “aquella evidencia relevante que una mente razonable podría aceptar como adecuada para sostener una conclusión”. *Rolón Martínez v. Superintendente*, 201 DPR 26, 36 (2018); *González Segarra et al. v. CFSE*, 188 DPR 252, 277 (2013); *Otero v. Toyota*, 163 DPR 716, 728-729 (2005). Por lo tanto, la parte afectada deberá reducir el valor de la evidencia impugnada o demostrar la existencia de otra prueba que sostenga que la actuación del ente administrativo no estuvo basada en evidencia sustancial. *Otero v. Toyota*, supra, a la pág. 728. En fin, el tribunal debe limitar su intervención a evaluar si la determinación

¹⁸ Citando a *OCS v. Universal*, 187 DPR 164, 178 (2012); *The Sembler Co. v. Mun. de Carolina*, 185 DPR 800 (2012).

¹⁹ Véase, además, *DACO v. Toys “R” Us*, 191 DPR 760, 764 (2014); *Accumail P.R. v. Junta Sub. A.A.A.*, 170 DPR 821, 829 (2007); *Mun. San Juan v. Plaza Las Américas*, 169 DPR 310, 324 (2006); *Otero v. Toyota*, 163 DPR 716, 727 (2005); *Rebollo v. Yiyi Motors*, 161 DPR 69 (2004).

de la agencia es razonable, ya que se persigue evitar que el tribunal revisor sustituya el criterio de la agencia por el suyo. *Íd.*

Por otro lado, respecto a las conclusiones de derecho, la LPAU señala que éstas pueden ser revisadas en todos sus aspectos. *Íd.*, a la pág. 729. Ahora bien, lo anterior “no implica que los tribunales revisores tienen la libertad absoluta de descartar libremente las conclusiones e interpretaciones de la agencia”. *Íd.* Consecuentemente, cuando un tribunal llega a un resultado distinto al de la agencia, éste debe determinar si la divergencia es a consecuencia de un ejercicio razonable y fundamentado de la discreción administrativa, ya sea por la pericia, por consideraciones de política pública o en la apreciación de la prueba. *Otero v. Toyota*, supra, a la pág. 729. Dicho de otro modo, “[e]l tribunal podrá sustituir el criterio de la agencia por el propio solo cuando no pueda hallar una base racional para explicar la decisión administrativa”. *Íd.*

Por consiguiente, la revisión judicial de una decisión administrativa se circunscribe a evaluar si la actuación de la agencia fue razonable y dicha deferencia solo puede ceder al escrutinio judicial cuando esté presente alguna de las siguientes situaciones: (1) cuando la decisión no está basada en evidencia sustancial; (2) cuando el organismo administrativo ha errado en la aplicación de la ley; y (3) cuando ha mediado una actuación ilegal o una decisión carente de una base racional. *Otero v. Toyota*, supra, a la pág. 729. Véase, además, *OCS v. CODEPOLA*, 202 DPR 842 (2019); *Rolón Martínez v. Superintendente*, supra.

Por último, reiteramos que la intervención judicial en las determinaciones administrativas debe ocurrir cuando la agencia haya actuado de forma arbitraria, ilegal o irrazonable. *JP, Plaza Santa Isabel v. Cordero Badillo*, 177 DPR 177, 187 (2009). Los tribunales le deben dar gran peso o deferencia a la aplicación e

interpretación que las agencias realizan sobre las leyes y los reglamentos que administran, por lo que no pueden descartar libremente sus conclusiones e interpretaciones de derecho. *Cruz Negrón v. Adm. de Corrección*, 164 DPR 341, 357 (2005).

A la luz del marco legal esbozado, podemos colegir que el estándar de revisión judicial en materia de decisiones administrativas se circunscribe a determinar: (1) si el remedio concedido por la agencia fue apropiado; (2) si las determinaciones de hechos de la agencia están sostenidas por evidencia sustancial que obra en el expediente administrativo; y (3) si las conclusiones de derecho fueron correctas. *Batista de Nobbe v. Jta. Directores*, 185 DPR 206 (2012); *Asoc. FCIAS. v. Caribe Specialty II*, 179 DPR 923, 940 (2010), citando a: *Mun. de San Juan v. J.C.A.*, 149 DPR 263, 279–280 (1999); *Pacheco v. Estancias*, supra.

Sin el beneficio de la comparecencia de la parte recurrida, resolvemos.

III.

Como primer error, Caguas Expressway cuestiona que DACo, en su *Resolución*, expresó que el vehículo del señor Ayala Peña poseía una garantía extendida que le vendió la empresa automotriz a éste.²⁰

Asegura Caguas Expressway que el contrato de garantía fue suscrito entre Fidelity Warranty Services, Inc. y el señor Ayala Peña. Por ello, afirma que no estaba obligada a responder por el contrato que suscribió el señor Ayala Peña con Fidelity y que la única función de Caguas Expressway era servir de intermediario para reparar el vehículo del querellante.

Sostiene Caguas Expressway que la única relación que existió entre el señor Ayala Peña y ellos, era una contractual. Esta relación

²⁰ Véase la página 2 en el Recurso de Revisión Administrativa.

contractual nació una vez Fidelity le negó cubierta a la reparación de la guagua del señor Ayala Peña, tal y como lo especificó DACo en su Resolución cuando determinó que las partes habían acordado la reparación del vehículo por la suma de \$4,000.00.

Del expediente administrativo y de los autos, forzosamente concluimos que Caguas Expressway solo fue un intermediario entre Fidelity y el señor Ayala Peña. Cualquier reclamación sobre la cubierta o exclusiones de la garantía extendida le correspondía al señor Ayala Peña instar una reclamación directamente contra Fidelity. Sin embargo, el señor Ayala Peña optó por no reclamarle o demandar a la aseguradora.

Ante los hechos del presente caso y luego de revisada la prueba que obra en el expediente apelativo y administrativo del DACo, no surge evidencia o prueba alguna que configure la obligación reconocida al amparo del Artículo 1042 del Código Civil de Puerto Rico, 31 LPRA sec. 2992²¹, según mencionó DACo en las determinaciones de derechos de su Resolución.

En el segundo error, Caguas Expressway niega tener responsabilidad por los atrasos ocurridos en las reparaciones de la guagua. Para la mejor comprensión de este error, hay que dividir los hechos en dos eventos: la **primera reparación** que ocurrió entre el 13 de octubre de 2020 y el 23 de abril de 2021 y la **segunda reparación** que ocurrió entre el 24 de mayo de 2021 y 6 de mayo de 2022. Como parte de los sucesos de la segunda reparación entrelazaremos la discusión del quinto error señalado. Veamos.

A. Primera Reparación:

Si bien es cierto que Caguas Expressway no estaba obligada contractualmente a responder por Fidelity, sí tenía que hacer una

²¹ Artículo 1042 del Código Civil del 1930: “Las obligaciones nacen de la ley, de los contratos y cuasicontratos, y de los actos y omisiones ilícitos o en que intervenga cualquier género de culpa o negligencia”.

determinación preliminar sobre el daño que tenía la guagua, antes de llamar a la aseguradora para que inspeccionara el vehículo. Una vez inspeccionada la unidad por Fidelity, solo debían esperar por la determinación si lo reclamado estaba o no cobijado por la garantía extendida.

Surge de la prueba presentada, que Fidelity inspeccionó el vehículo en dos ocasiones. La primera inspección y reporte fue realizada por *Inspection Centro Agency*, el **4 de noviembre de 2020**. La segunda inspección y reporte fue realizado por *One Guard Inspections*, el **14 de diciembre de 2020**²². Con posterioridad a estos informes Fidelity denegó la cubierta. Estos procesos de inspección por parte de Fidelity demoraron aproximadamente dos (2) meses.

Según se desprende de la prueba testimonial, como consecuencia de la denegación de la cubierta, el señor Ayala Peña inició conversaciones con Caguas Expressway para que ésta reparara su vehículo a su costo, sin la intervención de Fidelity.

En diciembre de 2020, el señor Ayala Peña acordó con Caguas Expressway la reparación por un precio de \$4,000.00. Para que comenzaran los trabajos de reparación, el señor Ayala Peña tenía que pagar un pronto de \$2,000.00. Como parte del acuerdo, Caguas Expressway manifestó que tenía las piezas necesarias y que realizaría la reparación de la guagua en dos (2) semanas. No fue hasta el **5 de febrero de 2021**, que el señor Ayala Peña realizó el pago del pronto de \$2,000.00 para que comenzaran los trabajos de reparación.

Surge de la prueba que Caguas Expressway no cumplió con reparar la guagua en el término de dos (2) semanas. La guagua finalmente fue reparada y entregada al señor Ayala Peña el **23 de**

²² Véase expediente administrativo del DACo.

abril de 2021²³. Una vez le fue entregada la guagua él pagó los restantes \$2,000.00. De lo antes mencionado, concluimos que el DACo, en la determinación de hechos número once (11) de su *Resolución*, confundió la relación de eventos de la primera y la segunda reparación. En resumen, la **primera reparación**, luego de las intervenciones de la aseguradora y que el señor Ayala Peña pagara el depósito inicial, se demoró dos (2) meses y 18 días (77 días totales).

En cuanto a los daños concedidos, nada en el récord apelativo y de la prueba presentada ante DACo, nos mueve a revocar la responsabilidad que le imputó el foro administrativo a Caguas Expressway de resarcir los daños causados durante la primera reparación. No obstante, entendemos que tal responsabilidad debe ser limitada al período de 77 días comprendido entre el 5 de febrero de 2021 y 23 de abril de 2021, una vez deducido el período estimado de reparación de 15 días. Es decir, sobre la primera reparación Caguas Expressway sería responsable en daños por **62 días**.

B. Segunda Reparación

Aproximadamente a un mes de concluida la primera reparación, **24 de mayo de 2021**, el señor Ayala Peña vuelve a Caguas Expressway indicando que la guagua estaba botando mucho aceite. A partir del 24 de mayo de 2021, comienzan los eventos de la segunda reparación.

El señor Ayala Peña entendía que la pérdida del aceite se relacionaba a la primera reparación. Ante ese reclamo, Caguas Expressway atendió la nueva solicitud, sin costo para el señor Ayala Peña, como garantía del primer servicio. En esta segunda ocasión, al señor Ayala Peña también disfrutó del uso de un vehículo de cortesía.

²³ Véase la página 27 en el Recurso de Revisión Administrativa. Véase también la página 34 de la TPO.

Según el expediente apelativo, el 23 de septiembre de 2021, una Orientadora de Asuntos del Consumidor formalizó la querrela del señor Ayala Peña y ese mismo día se la notificó a Caguas Expressway. La querrela que nos ocupa, entre otras cosas, denunciaba la tardanza excesiva de Caguas Expressway durante la segunda reparación. Cinco días más tarde, DACo asignó al señor Torrón Martínez como Inspector de la agencia y el **14 de octubre de 2021** se programó la primera cita de inspección.

Ese 14 de octubre, el Inspector Torrón Martínez observó que la guagua se encontraba en el taller, que estaba en proceso de reparación y tomó varias fotos. Como parte de la entrevista, Caguas Expressway le informó que estaban en espera de un tensor de la cadena de tiempos para ser instalado. Resulta importante resaltar que del informe del Inspector Torrón Martínez no se desprendía ninguna nota, documento u observación de piezas en *backorder* o algún problema de disponibilidad por manufactura. Conforme a la determinación de hechos número catorce (14), de la *Resolución* del DACo, que nos ocupa, este informe de inspección no fue objetado por Caguas Expressway y ambas partes estipularon su contenido.

Tiempo después, **10 de marzo de 2022**, el Inspector Torrón Martínez realizó una segunda visita para re-inspeccionar la guagua. Observó que la unidad continuaba en proceso de reparación, igualmente tomó fotos. Es esta ocasión le informaron que estaban en espera de una tapa del bloque para ser instalada. De este segundo informe tampoco se desprendía ninguna nota, documento u observación de piezas en *backorder* o algún problema de disponibilidad por manufactura. El Inspector Torrón Martínez, como opinión pericial, indicó en su segundo informe que la reparación estaba tardando demasiado y como observación indicó que el señor Ayala Peña estaba pagando \$645.00 del préstamo de auto sin poder hacer uso del mismo. Este segundo informe tampoco

fue objetado por Caguas Expressway e igualmente su contenido fue estipulado durante la vista en DACo.

En esta segunda ocasión, la guagua estuvo en el taller de Caguas Expressway **11 meses y 10 días**. Sin embargo, Caguas Expressway insistió que la demora se debió, estrictamente, a la situación que confrontaron los distribuidores y manufactureros, para obtener las piezas de autos, por causa de la pandemia del COVID-19. Asevera que, el 24 de mayo de 2021, Caguas Expressway ordenó las piezas y que éstas estuvieron en *backorder* hasta el 6 de mayo de 2022, fecha en que finalmente se pudo completar el trabajo. Ante ello, Caguas Expressway afirmó que no se le puede imputar culpa o negligencia alguna por el retraso, ya que la imposibilidad temporal en el cumplimiento de su obligación se debió a causas ajenas que no estaban bajo su control, según dispuesto por el Artículo 1178 del Código Civil de Puerto Rico de 2020, 31 LPRA sec. 9413. El referido artículo establece que el deudor no responde por el retraso en el cumplimiento por causa de una imposibilidad temporal.

Sin embargo, Caguas Expressway como parte de los procedimientos administrativos y apelativos, no incluyó documento o prueba alguna (presentada previamente ante DACo) que demostrara la falta de disponibilidad de las piezas que necesitaba la guagua del señor Ayala Peña para su reparación. Por otro lado, Caguas Expressway tuvo la oportunidad de perpetuar en los informes de Inspector Torrón Martínez, el alegado problema de *backorder* o manufactura de las piezas y tampoco lo hizo. Caguas Expressway descansó solamente en el testimonio vertido en sala por el Gerente de Servicio de Caguas Expressway Motors. Este testificó que una de las piezas estuvo pedida, pero "...hubo backorder, backorder es que ni la fábrica lo tiene disponible". Al parecer el Juez Administrativo de DACo no quedó convencido con este testimonio y

en el expediente apelativo no obra evidencia adicional que nos mueva a revocar la determinación del foro administrativo. Sin duda DACo entendió que el testimonio del Gerente de Servicios no fue suficiente.

En cuanto a los daños concedidos, tampoco existe en el récord apelativo, ni de la prueba presentada ante DACo, elemento alguno que nos mueva a revocar la responsabilidad que le imputó el foro administrativo a Caguas Expressway de resarcir los daños causados durante la segunda reparación. Por lo anterior, concluimos que de la **segunda reparación** Caguas Expressway es responsable en daños ante la tardanza. No obstante, resultaría irrazonable avalar o reconocer responsabilidad en daños a Caguas Expressway, desde el mismo día en que la guagua fue llevada a la segunda reparación. Conforme a la prueba presentada y testimonios vertidos, entendemos que el término de treinta (30) días para realizar la segunda reparación era uno más que razonable. Por tanto, y una vez restados esos treinta días, Caguas Expressway es responsable en daños por un término de nueve (9) meses y 11 días (316 días), del 24 de junio de 2021 al 6 de mayo de 2022.

Sobre el tercer y cuarto error, Caguas Expressway aduce que el señor Ayala Peña no tenía derecho alguno a exigir un vehículo prestado, mientras durara la reparación de su guagua, como tampoco tenía derecho a solicitar reembolso por los 19 pagos mensuales que éste hizo, como parte de su obligación prestataria con el banco. Alega que, según la Regla 19.1 del Reglamento de Garantías de Vehículos de Motor, Reglamento Núm. 7159 de 6 de junio de 2006, si la demora en la reparación de un vehículo se debe a un caso fortuito o causa mayor no se puede exigir la prestación de un auto. A pesar de ello, expuso que en este caso no era necesario demostrar si existió caso fortuito. Ello así, ya que el vehículo en controversia había recorrido 36,000 millas, al momento de ser

llevado al taller de mecánica de Caguas. Por tanto, conforme a la precitada Regla, Caguas no tenía obligación, ni de prestar o alquilar un vehículo al señor Ayala Peña. Aun así, Caguas Expressway sostiene que mitigó los daños alegados, al prestarle un vehículo de motor al señor Ayala Peña durante el tiempo que duró la reparación. Veamos.

En particular, la Regla 19.1 dispone como sigue:

Regla 19: OBLIGACIÓN DEL MANUFACTURERO, DISTRIBUIDOR DE FABRICA, DISTRIBUIDOR AUTORIZADO O CONCESIONARIO O VENDEDOR DE PROVEER TRANSPORTACIÓN EN CASO DE REPARACIÓN DE VEHÍCULOS DE MOTOR NUEVOS

19.1 - Siempre que la reparación de un **vehículo de motor nuevo** exceda un período mayor de cinco (5) días calendario, sin incluir domingo, salvo que el vehículo se dedique a transportación pública o explotación comercial o que la demora en reparar el mismo se deba a caso fortuito o causa mayor, el consumidor podrá exigir un vehículo de motor de transmisión similar al que dejó en reparación, del vendedor, el distribuidor autorizado, el concesionario, el distribuidor de fábrica y el fabricante o su representante, quienes estarán solidariamente obligados a proveerle al consumidor un vehículo de motor de transmisión similar al que dejó en reparación. De estos no disponer de unidades, el concesionario o agente de servicio autorizado será responsable de alquilarle al consumidor un vehículo transmisión similar al que dejó en reparación y que se encuentre en óptimas condiciones mecánicas, de seguridad y funcionamiento. El concesionario o agente de servicio autorizado debe pagar el costo del vehículo alquilado.

Esta obligación será exigible únicamente dentro de la garantía básica de tres (3) años o 36,000 millas que otorga este Reglamento. La responsabilidad de proveer transportación o pagar por ella será responsabilidad de la entidad que se le solicite el servicio. (Énfasis suplido).

A pesar de que la norma reglamentaria dispone que en caso fortuito o causa mayor el consumidor puede exigir un vehículo de motor mientras se repara su vehículo, en este caso, como mencionamos anteriormente, Caguas Expressway no incluyó ningún documento que demostrara que las piezas ordenadas para arreglar el vehículo del señor Ayala Peña se encontraban en

backorder. Por ello, no podemos concluir que la demora fue consecuencia de un caso fortuito.

Además, la Regla 19.1, a la que alude Caguas Expressway únicamente aplica a los vehículos de motor nuevos. Ante esto, no pudimos hallar en el expediente ningún documento que corroborara que el vehículo adquirido por el señor Ayala Peña era uno nuevo al momento de su compra y que, por lo tanto, le aplicaba el referido artículo. Cabe mencionar que, en la relación de hechos procesales y materiales del Recurso, Caguas Expressway expuso que la guagua adquirida por el señor Ayala Peña en el 2016 era usada.

Conforme a lo anterior, ciertamente Caguas Expressway no venía obligada legalmente a ofrecer un vehículo de cortesía. No obstante, al así hacerlo mitigó los daños causados. Recordemos que al señor Ayala Peña se le concedió un carro de cortesía desde el primer momento en que llevó la guagua a reparación.

Es un principio del derecho administrativo que las determinaciones de las agencias merecen deferencia, ya que gozan de una presunción de legalidad y corrección debido a su experiencia y conocimiento especializado en los asuntos que les han sido encomendados. *Lorenzo v. Departamento de la Familia*, supra; *Batista, Nobbe v. Jta. Directores*, supra. La parte que las impugne deberá señalar prueba suficiente que la rebata. *Batista, Nobbe v. Jta. Directores*, supra.

En nuestro caso, DACo le impuso a Caguas Expressway \$12,255.00 como “daños” a favor de Ayala Peña, por 19 meses que éste estuvo pagando la guagua sin poderla utilizar.²⁴ De la cantidad concedida entendemos que DACo consideró como mitigación de los daños el vehículo de cortesía. En ausencia de especificidad de la

²⁴ En el presente recurso, Caguas Expressway no cuestiona u objeta la capacidad de DACo en conceder partidas de daños y perjuicios, como parte de sus facultades delegadas.

Resolución, concluimos que DACo reconoció en los \$645.00 **todas** las reclamaciones del señor Ayala Peña y el crédito por el vehículo de cortesía²⁵, mientras el vehículo estuvo bajo control de Caguas Expressway. Se deduce aritméticamente que los \$12,255.00 provienen de la multiplicación del pago mensual del préstamo de auto (\$645.00²⁶) por los 19 meses.

No albergamos duda que Caguas Expressway es responsable por la tardanza en reparar la guagua. Sin embargo, entendemos que tal responsabilidad debe circunscribirse a los momentos en que el vehículo estuvo **exclusivamente bajo el control físico o decisional** de Caguas Expressway y sin interacción de terceros. Es decir, no podemos responsabilizar a Caguas Expressway por los intervalos de tiempo en que Fidelity intervino como aseguradora. También entendemos que tampoco será responsable por el tiempo transcurrido entre la cotización realizada por Caguas Expressway y el momento en que el señor Ayala Peña pagó el pronto de reparación. Así tampoco, por el tiempo de uso de la guagua entre la primera reparación y la segunda reparación.²⁷

Como antes mencionáramos, la prueba que obra en el expediente apelativo demuestra que previo al **5 de febrero de 2021** (fecha del pronto pago inicial para la reparación) Fidelity como aseguradora intervino para realizar las correspondientes evaluaciones para llegar a su conclusión de denegar cubierta²⁸. Sin duda, estas gestiones de la aseguradora contribuyeron al atraso de la reparación. Después de esto y en ausencia de cubierta de la

²⁵ La Resolución de DACo no especificó qué cantidad se acreditó a los “daños” concedidos, por el vehículo de cortesía que le fue entregado al señor Ayala Peña.

²⁶ Determinación de hecho número 13 de la Resolución del DACo del 27 de mayo de 2022. Apéndice 4.

²⁷ Excluimos de este análisis la demoras o falta de piezas, ya que entendemos DACo no creyó la prueba testifical relacionada al asunto y en el recurso apelativo no se presentó prueba que nos moviera a variar ese extremo. No obstante, entendemos como razonable un período de 30 días para que se hubiera realizado la segunda reparación.

²⁸ El señor Ayala Peña, pudiéndolo hacer, nunca reclamó o demandó a la aseguradora por denegarle cubierta.

póliza, comenzaron las negociaciones entre Ayala Peña y Caguas Expressway para pactar la reparación del auto a un costo de \$4,000.00. Caguas Expressway no comenzaría la reparación de la guagua hasta recibir un pronto pago de \$2,000.00. Este pronto pago fue realizado por el señor Ayala Peña el **5 de febrero de 2021**. Una vez realizado el pronto pago inicial, Caguas Expressway se comprometió a que arreglaría la guagua aproximadamente en dos semanas. A pesar de lo anterior, Caguas Expressway le entregó la guagua al señor Ayala Peña el **23 de abril de 2021**.

Conforme a lo anterior, el periodo por el cual responderá en daños Caguas Expressway es el periodo comprendido entre el **5 de febrero de 2021 y el 23 de abril de 2021**, menos el estimado de dos (2) semanas que tardaría la reparación. Fue durante el periodo antes mencionado que la guagua estuvo bajo el exclusivo control físico de Cagua Exressway y sin intervención de terceros. Este período lo comprende un término de 77 días, menos los 15 días del estimado de reparación, totalizan **62 días**.

En cuanto a la segunda reparación, el control de la unidad y por tanto la responsabilidad de Caguas Expressway, luego de restado un término razonable de 30 día para la reparación, debe ser desde el **24 de junio de 2021 al 6 de mayo de 2022** (fecha en que se entregó reparada). Este segundo período totaliza **316 días**. (10 meses y 11 días)

Conforme lo anterior, le reconocemos al señor Ayala Peña en concepto de daños y perjuicio la cantidad de \$8,127²⁹.

IV.

En mérito de lo anterior, **modificamos** la Resolución emitida por DACo, a los efectos de reducir la cantidad otorgada a \$8,127.00.

Notifíquese.

²⁹ El cálculo es: \$645.00 / 30 días = \$21.50 por día. \$21.50 X 378 días = \$8,127.00

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

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