



Estado Libre Asociado de Puerto Rico

Departamento de Asuntos del Consumidor

Oficina Regional de Caguas
Apartado 1031, Caguas, Puerto Rico 00726
Teléfono: 744-9341 / Fax: 744-3414
www.daco.gobierno.pr

Alberto Flores Hernández
Querellante

VS.

William Rivera Narváez h/n/c
AMMCOPR, Inc.
Querellado

Querrela número
400008118

Sobre
Servicio no Satisfactorio

RESOLUCIÓN

Los días 11 de octubre y 5 de noviembre de 2007 y 11 de enero y 26 de junio de 2008 se celebró la vista administrativa del caso de epígrafe.

A la mencionada vista comparecieron ambas partes, representadas por sus respectivos abogados.

La parte querellante compareció acompañada del Sr. Salvador López Cardec en calidad de perito y del Sr. Emiliano Piñero Torres, en calidad de testigo.

Durante los procedimientos anteriores de la vista administrativa se estableció, sin objeción de la parte querellada, que el señor William Rivera Narváez responde en este caso en su carácter personal, por haber vendido la compañía antes conocida como AMMCOPR, Inc.

A tales efectos, y a tenor con los documentos que obran en el expediente administrativo de esta agencia y a lo declarado por las partes, se formulan las siguientes:

DETERMINACIONES DE HECHOS

1. El 11 de octubre de 2006 la parte querellante llevó su vehículo Chevrolet Astro del año 1997, tablilla CJY-806, al taller de AMMCOPR, Inc. localizado en la Avenida Villares en Caguas para revisión y reparación ya que el mismo no aplicaba correctamente la reversa y se “ahogaba” mientras estaba en “drive”.

2. El querellante dejó su vehículo en el taller y se fue de dicho lugar, mientras se le realizaba el diagnóstico del vehículo.
3. En el taller se le realizó un diagnóstico externo de la transmisión el cual indicó que presentaba problemas internos.
4. Luego de realizar el diagnóstico externo, la parte querellada se comunicó vía telefónica con el querellante para informarle sobre el resultado del diagnóstico externo y que ello requería que se hiciera un diagnóstico interno de la transmisión.
5. La parte querellada informó al querellante que para hacer el diagnóstico interno se requiere bajar e inspeccionar la transmisión lo cual tenía un costo de cuatrocientos noventa y cinco (\$495.00) dólares, independientemente de si finalmente el querellante decidía reparar la transmisión en el taller. También se le informó que el costo básico de la reparación de transmisión era de mil cien (\$1,100.00) dólares, el cual puede aumentar dependiendo de los hallazgos del diagnóstico interno. Dicho costo ya reflejaba una rebaja de ciento cincuenta (\$150.00) dólares, correspondiente a un descuento promocional que había en el momento.
6. El querellante autorizó vía telefónica para que el taller bajara la transmisión para el diagnóstico interno.
7. El 17 de octubre de 2006 el querellante se personó al taller para ver la transmisión de su vehículo, y se le indicó que el costo total de la reparación era de dos mil doscientos diecinueve (\$2,219.00) dólares. El querellante autorizó al taller para que realizara la reparación por dicho costo.
8. El 23 de octubre de 2006, el querellante se personó al taller para recoger su vehículo y pagar el costo de la reparación. El pago efectuado por el querellante fue de dos mil sesenta y nueve (\$2,069.00) dólares, luego de que se aplicara otro descuento promocional.
9. El 3 de diciembre de 2006, luego de que el querellante regresara de sus vacaciones, al intentar utilizar su vehículo éste no funcionó, por haberse soltado el conector del sistema de enfriamiento de la transmisión, perdiéndose el aceite del motor.
10. El 4 de diciembre de 2006, el querellante se comunicó vía telefónica con el taller para indicar que el vehículo había botado el aceite. Acto seguido, el taller envió al Sr. Luis Aquino, técnico del taller, para que revisara el vehículo en la residencia del querellante.
11. Al examinar el vehículo, el técnico encontró que el aceite que se había perdido era aceite del motor. Dicho aceite salía por el “fitting” del radiador que conecta a la manga de enfriamiento del aceite de motor. Ese mismo día se transportó el vehículo del querellante al taller para ser evaluado.

12. El querellado envió a un empleado a la residencia del querellante para verificar el vehículo. Luego de intentar encenderlo, éste le informó al querellante que el vehículo no tenía aceite de motor.
13. El vecino del querellante, señor Emiliano Piñero Torres, también un técnico automotriz, estuvo presente cuando el empleado del querellando prende el vehículo y el mismo ocasionó ruido en el motor. El señor Piñero le indicó que apagara el vehículo, porque se iba a dañar el motor. Éste también observó que la línea de enfriamiento de la transmisión estaba desconectada.
14. El querellado envió una grúa para recoger el vehículo, el cual fue llevado al establecimiento del querellado. Unos días más tarde el querellante visitó el establecimiento del querellado y se reunió con el señor William Rivera Narváez.
15. El querellado le indicó al querellante que lo que encontraron roto no tiene que ver con la reparación llevada a cabo y que tenía que pagar los materiales, mano de obra y la grúa. El querellado también le indicó al querellante que si no pagaba la reparación, le cancelaría la garantía de la reparación de la transmisión. No se presentó durante la vista administrativa autorización para llevar a cabo la reparación antes señalada.
16. El querellante se rehusó a pagar el costo del reemplazo del “fitting”, aceite de motor y labor. Al comenzar ambas partes a argumentar, el querellado le pidió al querellante que saliera del área de las oficinas. Una vez fuera de dicha área, el querellado procedió a cerrar la puerta de la oficina.
17. Acto seguido, y ante la negativa del querellante de pagar la labor realizada, el querellado ordenó que se removiera el “fitting” nuevo que había sido instalado, y el querellante se llevó su vehículo en grúa.
18. El 7 de diciembre de 2006 el querellante presentó la querella de autos solicitando que el querellado reparara el vehículo como parte de la garantía y pagara los daños y perjuicios que la situación le había causado los cuales estimó en mil seiscientos (\$1,600.00) dólares.
19. El 1 de marzo de 2007 se llevó a cabo la inspección del vehículo del querellante la cual estuvo a cargo de técnico de este Departamento, Sr. Luis E. Solá Giralt. En dicha inspección también estuvieron presentes querellante, el Sr. Salvador López Cardec (perito del querellante) y el Sr. Roberto Ramírez en representación del querellado.
20. Del informe emitido por el técnico de este Departamento surge que al encender el vehículo y aplicar el cambio de la transmisión, el vehículo patinó e hizo neutro. Se encontró que había una filtración de aceite por el yugo del cardan y que el cable selector de cambios estaba fuera de sitio. Se encontró además que el vehículo tenía una filtración de aceite de motor por el sistema de enfriamiento del radiador y que no estaba cargado al momento de la inspección.

21. Posteriormente, la parte querellante enmendó la querrela. En la misma, reclamó que la reparación de la transmisión se realizó incorrectamente, provocando que el vehículo perdiera el aceite de motor, y creando una nueva condición en el vehículo del querellante. Ante ello, solicitó que se ordenara al querrellado a pagar el costo de la reparación del motor del vehículo.
22. Se reclamó además, que la parte querrellada realizó trabajos en la caja de fusibles del vehículo y que ello causó fallas en el sistema de “cruise control” y acondicionador de aire del vehículo.
23. En su querrela enmendada, se reclama además por los daños y perjuicios alegadamente causados al querellante debido a las angustias mentales sufridas y gastos de alquiler de vehículos.
24. El querellante procedió a reparar el desperfecto mecánico en el vehículo, el cual incluyó una reparación en el motor debido a la ausencia de aceite en el vehículo en cuestión. Las reparaciones ascendieron a mil doscientos veinte (\$1,220.00) dólares por la compra de un motor en el Junker Garaje Raúl y su instalación; dos mil doscientos noventa y seis dólares con setenta y tres centavos (\$2,296.73) de reparación de la transmisión en el Garaje Data Auto y trece dólares con cincuenta centavos (\$13.50) en el conector de la línea del enfriamiento de la transmisión.
25. El querellante alquiló vehículos de motor para transportarse mientras se reparaba el suyo. El pago por alquiler de vehículos ascendió a la suma de seiscientos cuarenta y dos dólares con cuarenta y cuatro centavos (\$642.44) de Cars Inc. y ochocientos ochenta y dos dólares con sesenta centavos (\$882.60) de PopularAuto.
26. Celebradas la vista, la parte querellante presentó su propio testimonio, el del Sr. Salvador López Cardec como perito y el del Sr. Emiliano Piñero Torres, como testigo de ocurrencia. La parte querrellada presentó su propio testimonio.
27. Durante la vista administrativa, el perito del querellante, señor Salvador López Cardec, testificó que las piezas instaladas en la transmisión no eran las correctas. También testificó que durante la reparación para trabajar con la transmisión, hay que desconectar las líneas de enfriamiento y que antes de volver a instalar la transmisión hay que llevar a cabo un “flushing” del mismo sistema.
28. El señor Salvador López Cardec, testificó que en su opinión pericial con respecto al daño sufrido por el vehículo del querellante, el mismo fue causado por haber llevado a cabo una reparación defectuosa al no haber conectado la línea del sistema de enfriamiento correctamente, causando que el vehículo en cuestión perdiera el aceite del motor.

Analizadas las anteriores Determinaciones de hechos, este Departamento adopta las siguientes:

CONCLUSIONES DE DERECHO

En el presente caso, se configuró entre las partes un contrato de arrendamiento de servicio, contrato mediante el cual “una de las partes se obliga a ejecutar una obra, o a prestar a la otra un servicio por precio cierto.” (C. Civil de Puerto Rico, Art. 1434, 31 L.P.R.A., § 4013).

El Código Civil de Puerto Rico, en su Artículo 1044 (31 L.P.R.A., § 2994) dispone, entre otras cosas, que:

"Las obligaciones que nacen de los contratos tienen fuerza de ley entre las partes contratantes, y deben cumplirse al tenor de los mismos."

Claro está, el cumplimiento de lo contratado, no puede dejarse al arbitrio de uno de los contratantes (C. Civil de Puerto Rico, Art. 1208, 31 L.P.R.A., § 3373.)

Véase, también, al respecto, el Artículo 1054 (31 L.P.R.A., Sec. 3018), el cual sostiene que:

"Quedan sujetos a la indemnización de los daños y perjuicios causados, los que en el cumplimiento de sus obligaciones incurrieren en dolo, *negligencia* o *morosidad*, y *los que de cualquier modo contravinieren al tenor de aquéllas*." (Énfasis suplido).

Este Departamento, habiendo considerado la prueba documental obrante en el expediente administrativo, así como las declaraciones vertidas en la vista por las partes y los testigos y a tenor con el derecho aplicable antes esbozado, concluye que la parte querellada fue negligente en el cumplimiento de sus obligaciones contractuales en el caso de marras, ocasionando así daños al vehículo de la parte querellante que deberá resarcir, los cuales ascienden a la suma de tres mil quinientos treinta dólares con veintitres centavos (\$3,530.23). (Véase determinación de hechos número 24 de esta resolución)

Como consecuencia de la reparación defectuosa de la parte querellada, el querellante se vio obligado a arrendar vehículos para transportarse mientras esperaba por la reparación del suyo, los cuales la parte querellada deberá pagar a la parte querelante en concepto de indemnización, cuyo total asciende a la suma de mil quinientos veinticinco dólares con cuatro centavos (\$1,525.04). (Véase determinación de hechos número 25 de esta resolución)

Pasando entonces a considerar la partida reclamada por concepto de costas, se hace necesario citar la jurisprudencia aplicable sentada por nuestro más alto tribunal.

Para ello es menester indicar que el tribunal supremo de Puerto Rico ha establecido que las costas son los gastos necesarios y razonables en que se incurre como parte del litigio, que su propósito es resarcir a la parte victoriosa y que la obligación de pago corresponde a la parte que ha sido vencida en el litigio.

(Auto Servi, Inc. Vs. Estado Libre Asociado, 142 D.P.R. 321 [1997]; Colondres Vélez vs. Bayrón Vélez, 114 D.P.R. 833 [1983]; Regla 26.3 del Reglamento de Procedimientos Adjudicativos del Departamento de Asuntos del Consumidor, vigente desde el 17 de noviembre de 2000)

A tenor con lo anterior, procede ordenar a la parte querellada pagar a la parte querellante la suma de quinientos (\$500.00) dólares por dicho concepto.

En cuanto a la partida solicitada en concepto de pago de honorarios de abogado, debemos dejar establecido que la citada regla 26.3 de las de Procedimientos Adjudicativos de este Departamento, *Supra*, dispone que se podrán imponer a la parte perdidosa, debiéndose regir el procedimiento por lo estipulado en la regla 44 de las de Procedimiento Civil de 1979, según enmendadas.

Añadimos que la imposición de honorarios de abogado conlleva necesariamente la determinación de que la parte vencida fue temeraria al propiciar que la otra u otras partes incurrieran en gastos innecesarios al interponer pleitos frívolos o alargar innecesariamente aquellos ya presentados (Oliveras, Inc. V. Universal Insurance, 141 D.P.R. 900 [1996])

Con relación al anterior extremo, concluimos que la parte querellada y perdidosa en este caso no fue temeraria, razón por la cual no impondremos pago alguno por dicho concepto.

Finalmente, entendemos que la solicitud de indemnización por daños emocionales no procede.

Con relación a los mismos, la jurisprudencia de nuestro más alto tribunal ha establecido que no basta meramente alegarlos, sino que es necesario que se aporte prueba suficiente para evaluarlos y establecer que no estamos ante una pena o molestia pasajera. Ramos Rivera v. E.L.A., 90 D.P.R. 828,831 (1964); Moa v. E.L.A., 100 D.P.R. 573 (1972).

En el presente caso, la parte querellante alegó haber sufrido daños emocionales, pero no presentó evidencia tendente a probar la intensidad de los mismos, cuan dudaderos fueron y de que manera afectaron su salud y bienestar.

Por todo lo cual, este Departamento, en el ejercicio de las facultades conferidas por la Ley Núm. 5 del 23 de abril de 1973, según enmendada, emite la siguiente:

ORDEN

Se declara CON LUGAR la querella.

Dentro del término de treinta (30) días, contados a partir de la notificación de la presente Resolución, la parte querellada, William Rivera Narvárez h/n/c AMMCOPR, Inc., pagará a la parte querellante, Alberto Flores Hernández, la suma total de cinco mil quinientos cincuenta y cinco dólares con veintisiete centavos (\$5,555.27)

Transcurrido el término concedido sin que la parte querellada haya cumplido con lo aquí ordenado, la deuda comenzará a devengar intereses según la tasa prevaleciente.

Se apercibe a la parte querellada que de no cumplir con lo aquí ordenado se le podrá imponer una multa de hasta diez mil (\$10,000.00) dólares y se tomará la acción legal correspondiente para el cobro de la misma. El pago de la mencionada multa no lo relevará de cumplir con lo ordenado en la presente Resolución. A tales efectos, este Departamento solicitará auxilio del Tribunal para hacer cumplir la misma.

La parte querellante notificará a este Departamento por escrito, informando si la parte querellada ha cumplido con lo ordenado.

Si no se cumpliera, deberá someter una moción informativa para procederse conforme a derecho. Si la parte querellante no somete la mencionada información, dentro del término de diez (10) días contados desde que se cumpla el plazo de la Orden, se entenderá que la querella fue resuelta y se procederá al cierre y archivo de la misma.

Aquella parte afectada por la presente Resolución podrá solicitar al Departamento una **reconsideración** de la misma, en el plazo de veinte (20) días contados a partir de la fecha de archivo en autos de dicha resolución. En la alternativa podrá la parte afectada, acudir directamente al **Tribunal de Apelaciones en Revisión Judicial**, dentro del término de treinta (30) días del archivo en autos de la resolución emitida, Ley Número 247 del 25 de diciembre de 1996. Los términos comprendidos en los presentes apercibimientos se computan basados en días naturales.

Si la parte afectada opta por solicitar la reconsideración de la resolución emitida, dicha solicitud deberá ser por escrito, consignándose claramente la palabra **Reconsideración** como título y en el sobre de envío. **Dicha reconsideración deberá ser enviada a la Oficina Regional de Caguas de este Departamento, localizada en el Centro Gubernamental, Primer Piso, Oficina 103, Apartado 1031, Caguas, Puerto Rico 00726.** Copia de la solicitud deberá ser enviada a la otra parte. De no hacerlo así, la presente Resolución advendrá final y firme.

Si el Departamento dejare de tomar alguna acción con relación a la moción de reconsideración dentro de los quince (15) días de recibida, se considerará rechazada de plano, por lo cual el término de treinta (30) días para solicitar Revisión Judicial al Tribunal de Apelaciones comenzará a contar a partir de ese momento.

Si el Departamento tomase alguna determinación sobre la reconsideración radicada, el término para solicitar **Revisión Judicial** empezará a contarse desde la fecha en que se archivó en autos una copia de la notificación de la Resolución de la Agencia, resolviendo definitivamente la reconsideración solicitada. Dicha Resolución deberá ser emitida y archivada en autos dentro de los noventa (90) días siguientes a la radicación de la reconsideración.

De lo contrario, la agencia perderá jurisdicción sobre dicha solicitud de reconsideración y el término para solicitar Revisión Judicial empezará a contarse nuevamente a partir de la expiración del plazo de noventa (90) días, salvo que el Departamento por justa causa y previo al vencimiento del término de noventa (90) días prorrogue dicho término por un período que no excederá de treinta (30) días adicionales.

En Caguas, Puerto Rico, a 19 de septiembre de 2008.

Lcdo. Víctor A. Suárez Meléndez
Secretario
Lcda. Ethel G. Ruiz Fernández
Directora

Lcdo. Edgardo López Carrasquillo
Juez Administrativo

VSM /ERF /ELC

REMITIDO POR CORREO HOY _____

CERTIFICO que copia de este documento fue archivado en autos y enviados a las siguientes personas:

Lic. Carlos A. Velázquez
PO Box 1450
Caguas, PR 00726-1450

Lic. Margarita Cintrón Solla
Apartado Postal 9023980
San Juan, PR 00902-3980

Alberto Flores Hernández
Calle Vidal Y Ríos 2 J-48
Urb. Bairoa Park
Caguas, PR 00727-110

FIRMA