Estado Libre Asociado de Puerto Rico
TRIBUNAL DE APELACIONES
REGIÓN JUDICIAL DE SAN JUAN
PANEL I

AMARILIS FUSTER RODRÍGUEZ Y ANGEL FERRER AROCHO Y LA SOCIEDAD LEGLA DE GANANCIALES COMPUESTA ENTRE AMBOS Recurridos v. DY TRAVEL SERVICES; DIANA OLMEDA Y FULANO DE TAL Y LA SOCIEDAD LEGAL DE GANANCIALES COMPUESTA ENTRE AMBOS; SUTANO Y MENGANA DE TAL Recurrente	KLRA201500283	Revisión Judicial procedente de la Compañía de Turismo Caso Núm. QAV-2013-020 Sobre: Querella contra agencia de viajes

Panel integrado por su presidenta, la Jueza Fraticelli Torres, la Juez Ortiz Flores y el Juez Ramos Torres

Fraticelli Torres, Jueza Ponente

SENTENCIA

En San Juan, Puerto Rico, a 30 de junio de 2015.

La agencia de viajes DY Travel Services y la señora Diana Olmeda nos solicitan la revisión judicial de la resolución final emitida por la Compañía de Turismo el 29 de enero de 2015, mediante la cual se les ordenó devolver a la señora Amarilis Fuster Rodríguez y a su esposo Ángel G. Ferrer Arocho el precio pagado por un viaje en crucero y a indemnizarles por ciertos daños reclamados por ellos. Los recurrentes sostienen que la decisión de la agencia recurrida fue arbitraria al no reconocer la validez de su política de cancelación de viajes. Además, sostienen que no procedía la concesión de daños en este caso.

Luego de evaluar los argumentos de ambas partes y la transcripción de la prueba oral, resolvemos modificar la resolución recurrida.

Veamos un resumen del trasfondo fáctico y procesal del caso.

I.

El 2 de noviembre de 2011 la señora Amarilis Fuster Rodríguez y su esposo Ángel G. Ferrer Arocho depositaron $900 en efectivo en la cuenta de banco de la agencia de viajes DY Travel Services como adelanto del precio de un viaje que realizarían en crucero por Europa al año siguiente.[1] Ese mismo día, a las 3:15 p.m., la señora Fuster Rodríguez le notificó a la agencia, por conducto de su presidenta, la señora Diana Olmeda, el comprobante del depósito. Posteriormente, a las 4:55 p.m., la agencia le remitió a la señora Fuster Rodríguez el acuse de recibo del depósito, la factura electrónica, el número de confirmación de la reserva, el itinerario del viaje y la política de cancelación. Surge de esa notificación que, si el matrimonio cancelaba el viaje con 14 días o menos de anticipación, la agencia DY Travel Services retendría el 100% del monto total por pasajero en concepto de penalidad por la cancelación.[2] Luego, la señora Fuster Rodríguez y su esposo realizaron dos pagos más a la agencia, para un total de $5,407.88.[3] El crucero saldría el 29 de abril de 2012 desde Barcelona.

La semana antes del viaje la señora Fuster Rodríguez enfermó con el virus de la Influenza Tipo A, según diagnosticado por el personal médico del Hospital Auxilio Mutuo. Esa enfermedad le requería evitar el contacto con otras personas durante 7 a 10 días. También se le ordenó aislamiento al señor Ferrer Arocho por ser su esposo. El personal médico

---

[1] T.P.O. pág. 14.

[2] Apéndice, pág. 38.

[3] T.P.O., pág. 16.

le instruyó a la señora Fuster que "no [se] podía montar en un avión y menos en un crucero para [evitar] infectar a otras personas".[4]

Por causa de esa situación imprevista, el 24 de abril de 2012 la señora Fuster Rodríguez le notificó a la agencia que no podría hacer el viaje. La señora Olmeda le informó que su agencia retendría el pago total de $5,407.88, porque estaba cancelando su viaje a tan solo cinco días de la salida.[5] La agencia DY Travel Services les recomendó comprar un seguro de viaje, pero la señora Fuster y su esposo no lo adquirieron porque no lo creyeron necesario.[6] A pesar de su política de cancelación, DY Travel Services les gestionó con la compañía de cruceros Celebrity Cruises el rembolso parcial del precio pagado. Mientras, la señora Fuster Rodríguez también realizó unas gestiones directamente con Celebrity Cruises y logró recuperar de esta $1,731.36 de los $2,838 que DY Travel Services le remitió a Celebrity Cruises en pago por los dos boletos.[7] Los recurridos conocieron entonces que la diferencia restante del precio original pactado y pagado correspondía a los honorarios de la agencia y la ganancia del mayorista que representa a la línea de cruceros en Puerto Rico. De esas partidas los esposos Ferrer y Fuster no pudieron recuperar nada de DY Travel Services.[8]

Al no poder recobrar la diferencia entre el monto total $5,407.88 y los $1,731.36 que le devolvió Celebrity Cruises, el 2 de abril de 2013 la señora Fuster y su esposo presentaron una querella contra DY Travel Services y la señora Olmeda, ante la Compañía de Turismo de Puerto Rico. Los esposos solicitaron el reembolso de la diferencia entre lo que le pagaron a la agencia y lo que recibieron de Celebrity Cruises, así como también una partida de $5,000 en concepto de daños por los sufrimientos

[4] T.P.O., págs. 22-24.
[5] T.P.O., págs. 26, 154-155.
[6] T.P.O., pág. 138.
[7] T.P.O., pág. 53.
[8] T.P.O., págs. 34, 174

y angustias mentales causados por la agencia al no devolverles su dinero.[9]

Oportunamente los recurrentes presentaron su contestación. Negaron que procediera algún tipo de reembolso porque la notificación de cancelación del viaje sucedió apenas cinco días antes de la fecha de salida del crucero, por lo que les aplicaba la penalidad del 100%. Sostuvieron que cualquier rembolso que les concediera Celebrity Cruises era un acto de mera generosidad y no obligaba a la agencia. Por último, sostuvieron que los daños y angustias mentales sufridos fueron autoinflingidos porque pudieron evitarlos con la compra de un seguro de viaje.[10]

El 3 de noviembre de 2014 se celebró la vista en su fondo. Por la parte recurrida declaró la señora Fuster Rodríguez y por la parte recurrente declaró la señora Olmeda. Luego de admitir y aquilatar la prueba oral y documental recibida en la vista, el 29 de enero de 2015 la Directora Interina de la Oficina de Servicios y Transportación Turística de la Compañía de Turismo de Puerto Rico emitió la resolución final de la agencia que declaró ha lugar la querella. En lo pertinente, determinó que:

> 6. No surge del expediente que previo al pago inicial de $900.00 hecho el 2 de noviembre de 2011, la Sra. Fuster Rodríguez hubiese firmado documento alguno certificando que había recibido de DY Travel Services la política de cancelación aplicable. Ninguna de las partes sometió un documento de tal naturaleza. Por el contrario, lo que establecen los testimonios y los documentos que obran en el expediente es que el 2 de noviembre de 2011, a las 12:55 p.m. la Sra. Fuster Rodríguez hizo un depósito inicial de $900.00. Mediante correo electrónico, ese mismo día a las 3:15 p.m., la Sra. Fuster Rodríguez le notificó a la Sra. Olmeda que había hecho el depósito y le envió como anejo una copia del recibo expedido por el banco. Finalmente, más tarde el 2 de noviembre de 2011, a las 4:55 p.m. la Sra. Olmeda le envió la Factura Electrónica número 93471. Por lo tanto, debemos inferir que, independientemente de si hubo una orientación verbal, lo relacionado a la política de cancelación aplicable establecida por escrito, se limitó al detalle contenido en la Factura Electrónica número 93471.

Apéndice, pág. 3.

---

[9] Apéndice, pág. 30.

[10] Apéndice, pág. 34.

Acto seguido, la agencia resolvió que el Artículo 11 del *Reglamento Aplicable a los Agentes de Viajes y Mayoristas de Viajes y Excursiones y sus Procedimientos Adjudicativos*, le imponía a DY Travel Services la obligación de informarles la política de cancelación de la agencia a los esposos Fuster, antes de recibir pago alguno de ellos. Al recibir primero el pago de los $900.00 y luego informar la política de cancelación, incurrió en una práctica prohibida. Por esa razón, la Compañía de Turismo resolvió que la cláusula del 100% de penalidad por cancelación no era oponible contra los esposos Fuster. El foro administrativo expresó que "los aquí querellados no pueden pretender aplicar una penalidad completa cuando la política de cancelación de donde emanaba la misma no fue notificada correcta y oportunamente".[11] Cónsono con lo anterior, el foro recurrido ordenó a la agencia a reembolsarle a los esposos $3,675.88. El cálculo fue el siguiente:

> 17. [...]. Los querellantes le pagaron a los querellados $5,407.88 y Celebrity Cruises les reembolsó $1,732.00. Por tanto, nos queda una diferencia de $3,675.88. Esa es la cantidad que los querellados deben restituirle a los querellantes por no haber notificado la política de cancelación oportuna y correctamente conforme su obligación reglamentaria y por retener unos supuestos cargos por servicios que no emanaban de documento alguno.

En cuanto a la reclamación de daños el foro recurrido resolvió lo siguiente:

> 18. Además, los querellantes solicitan una indemnización en daños de $5,000. En aras de probar los daños alegadamente sufridos, la Sra. Fuster Rodríguez declaró que se sintió frustrada, desesperada y desilusionada luego de no haber podido hacer el viaje para el cual con tanto sacrificio ahorró y el cual planificó con tanta anticipación.
>
> [...].
>
> 21. No tenemos duda de que el verse obligada a cancelar un viaje planificado con tanta antelación ocasionó una gran frustración y desilusión en la Sra. Fuster Rodríguez no solo por la inversión económica aparentemente perdida sino por el significado sentimental que implicaba el viaje en sí. Súmele a ello que sin justificación alguna los querellados retuvieron consigo una cantidad considerable de dinero que debió haber sido devuelta a los querellantes, obligándolos entonces a realizar numerosas gestiones, incluyendo la radicación de la querella que nos ocupa, para reclamar lo que en derecho les correspondía. Sin embargo, la indemnización a ser concedida, en base a la prueba desfilada…debe ser ajustada a la cantidad de $3,500.00.

[11] Apéndice, pág. 9.

Apéndice, págs. 9-10.

En resumen, la Compañía de Turismo ordenó a DY Travel Services y a la señora Olmeda a reembolsarle al matrimonio Ferrer y Fuster $3,675.88 por los boletos y a pagarles $3,500 como indemnización de sus daños, para un total de $7,175.88.

Luego de que se les denegara una solicitud de reconsideración, el 24 de marzo de 2015 DY Travel Services y Diana Olmeda nos solicitaron la revisión judicial de la resolución final emitida por el Área de Trasportación de la Compañía de Turismo el 29 de enero de 2015, por entender que esta es "injusta, arbitraria y contraria a derecho". En su primer señalamiento, plantean que la concesión del reembolso de los $3,675.88 no encuentra apoyo en la prueba oral desfilada ni en los documentos sometidos. En su segundo señalamiento, sostienen que no procede la concesión de los daños sufridos por la cancelación del viaje, según lo fundamentó el foro administrativo, debido a que la cancelación se debió exclusivamente a la enfermedad que contrajo la señora Fuster.

Los esposos Ferrer y Fuster, por su parte, defienden la presunción de corrección de la resolución cuya revisión se nos solicita. Sostienen que fue razonable la decisión de la Compañía de Turismo al ordenar el reembolso de la totalidad del pago porque la política de cancelación no les fue notificada según lo ordena el reglamento. En cuanto a los daños, sostienen que la partida reclamada procede "por todas las innumerables gestiones que tuvo que realizar, llegando incluso a tener que radicar una Querella ante la Compañía de Turismo e incurrir en gastos de litigio, para reclamar lo que en derecho le correspondía".[12]

Así sometido el recurso, pasamos a exponer el derecho aplicable y resolver cada error por separado.

[12] Alegato en oposición, pág. 10.

II.

- A -

Revisamos una determinación final administrativa al amparo de la Ley de Procedimiento Administrativo Uniforme (LPAU), Ley Núm. 170 de 12 de agosto de 1988, según enmendada; la Ley de la Judicatura de 2003, Ley Núm. 201-2003, Art. 4.006(c); y el Reglamento del Tribunal de Apelaciones, Regla 56 y ss., 4 L.P.R.A. Ap. XXII-B.

La Sección 4.5 de la LPAU dispone que la revisión judicial de las determinaciones finales de las agencias administrativas se circunscriben a evaluar: (1) si el remedio concedido por la agencia es el adecuado; (2) si las determinaciones de hechos están sostenidas por la evidencia sustancial que surge de la totalidad de expediente; y (3) si las conclusiones de derecho son correctas, para cuyo escrutinio no tenemos limitación revisora alguna. 3 L.P.R.A. sec. 2175.

Por lo dicho, los tribunales no alterarán las determinaciones de hechos de un organismo administrativo si están fundamentadas en la evidencia sustancial que surge del expediente administrativo, considerado en su totalidad, y no descartarán la decisión de la agencia si es razonable. El criterio a aplicarse no es si la determinación administrativa es la más razonable o la mejor decisión, a juicio del foro judicial; es simplemente, si la solución es razonable, a la luz del expediente administrativo. *Pacheco v. Estancias*, 160 D.P.R. 409, 431 (2003); *Metropolitana S.E. v. A.R.P.E.*, 138 D.P.R. 200, 213 (1995). El expediente administrativo constituirá la base exclusiva para la decisión de la agencia y para la revisión judicial de esta. *Torres v. Junta Ingenieros*, 161 D.P.R. 696, 708 (2004); *Mun. de San Juan v. J.C.A.*, 149 D.P.R. 263, 279 (1999).

El concepto de “evidencia sustancial” ha sido definido por la jurisprudencia como aquella evidencia relevante que una mente razonable podría aceptar como adecuada para sostener una conclusión. *Ramírez v. Depto. de Salud*, 147 D.P.R. 901, 905 (1999); *Misión Ind. P.R. v. J. P.*,

146 D.P.R. 64, 131 (1998); *Hilton Hotels v. Junta de Salario Mínimo*, 74 D.P.R. 670, 887 (1953). Ello no requiere que a la luz de la prueba que obre en autos la decisión de la agencia refleje la única conclusión lógica a la que podría llegar un juzgador. Pero tampoco se considerará como correcta una determinación sostenida por un mero destello de evidencia. *Íd*. El criterio rector en estos casos, será la razonabilidad de la determinación de la agencia luego de considerarse el expediente administrativo en su totalidad. *Íd*; *Fuertes y otros v. A.R.P.E.*, 134 D.P.R. 947, 953 (1993).

Asimismo, se ha resuelto reiteradamente que los procedimientos y las decisiones de las agencias administrativas gozan de una presunción de regularidad y corrección que debe ser rebatida expresamente por quien las impugne. *Vélez v. A.R.P.E.*, 167 D.P.R. 684, 693 (2006). Por ende, la parte que impugna judicialmente las determinaciones de hechos de una agencia administrativa tiene el peso de la prueba para demostrar que estas no están basadas en el expediente o que las conclusiones a las que llegó la agencia son irrazonables. *Rebollo v. Yiyi Motors*, 161 D.P.R. 69, 77 (2004); *Misión Ind. P.R. v. J. P.*, 146 D.P.R., en la pág. 131.

- B -

La Ley Núm. 212-2003 transfirió a la Compañía de Turismo todos los poderes, funciones y facultades que ejercía la Comisión de Servicio Público (CSP) sobre las agencias y mayoristas de viaje. La ley orgánica de la Compañía de Turismo de Puerto Rico, Ley Núm. 10 de 18 de junio de 1970, 23 L.P.R.A. sec. 671 *et seq.*, según enmendada por la Ley 212, dispone que esa corporación pública tendrá y podrá ejercer los derechos, deberes y poderes que sean necesarios o convenientes para promover, desarrollar y mejorar la industria turística. Entre estos están el poder de llevar a cabo vistas adjudicativas para ventilar querellas contra cualquier persona sujeta a su jurisdicción, *motu proprio* o a petición de parte interesada, según se provee en la ley. Además, la Compañía de Turismo

podrá imponer las sanciones o multas que procedan de acuerdo a los reglamentos que a estos efectos haya promulgado conforme a la LPAU. 23 L.P.R.A. sec. 671d (t).

En virtud de tales facultades transferidas y delegadas, la Compañía de Turismo estableció el Reglamento Aplicable a los Agentes de Viajes y Mayoristas y Excursiones y sus Procedimientos Adjudicativos, Reglamento Núm. 7006 de 14 de julio de 2005. En lo pertinente, el Artículo 9 del Reglamento establece lo siguiente:

> a. En el caso de que un cliente desista de realizar un viaje, el agente le reembolsará el importe pagado, excepto:
>
> 1. Cuando exista una cláusula de cancelación que pueda ejercerse por los transportadores, empresas o entidades que han contratado los servicios relacionados con los propósitos del viaje.
>
> **2. Cuando <u>previamente</u> se había informado al cliente que en caso de una cancelación el agente de viaje retendría del importe pagado una cantidad por concepto de cargos por servicio.**

El Reglamento 7006, en su Artículo 10, conocido como la Carta de Derechos del Viajero, establece que todo viajero debe recibir un servicio de excelencia, seguro y eficiente de parte de toda persona autorizada por la Compañía para dedicarse al ofrecimiento de venta o reserva de boletos de viajes, por lo que tendrá derecho a:

> a. Estar informado de los detalles de su viaje de excursión.
> b. Estar informado sobre las formas de pago.
> **c. Estar informado sobre las reglas de cancelación y reembolsos.**
> d. Obtener un recibo de pago al momento de pagar la totalidad de los servicios.
> e. Que se mantenga en un sitio visible la Carta de Derechos del Viajero…

A su vez, el Artículo 11 establece como práctica prohibida para las agencias de viajes:

> **c. No informar al cliente, <u>antes de éste haber realizado pago alguno</u>, sobre la existencia de alguna cláusula de cancelación y la disponibilidad, si alguna, de un reembolso, así como sus limitaciones.**

- C -

En este caso revisamos la determinación final emitida por la Compañía de Turismo. Según se desprende de las normas de derecho arriba reseñadas, nuestra facultad revisora en estos casos es limitada. Nuestra intervención con la decisión recurrida está permitida a los únicos efectos de determinar si es razonable a la luz de la evidencia sustancial que obra en el expediente.

El foro revisado resolvió que DY Travel Services incurrió en una práctica prohibida al requerir un depósito a la parte recurrida antes de informarle sobre su política de cancelación. Esa determinación encuentra apoyo en la prueba documental admitida en la vista, pues el tracto de esos eventos surge de los correos electrónicos del 2 de noviembre de 2011 que obran en el expediente.[13] De estos mensajes claramente se desprende que la señora Fuster depositó los $900 cerca del mediodía y envió de inmediato la prueba del depósito a la señora Olmeda. Luego de recibir la comprobación del depósito, casi a las 5:00 de la tarde, la señora Olmeda le remitió la factura, el número de confirmación de la reserva y una escueta descripción de la política de cancelación de la agencia. No hay duda de que en este caso DY Travel Services incumplió con el Artículo 11 del Reglamento 7006 e incurrió en una práctica prohibida al no informar a sus clientes de su política de cancelación antes de recibir el primer pago. Por lo tanto, la decisión recurrida, contrario a lo alegado por los recurrentes, es razonable a la luz de la evidencia que obra en el expediente.

Valga resaltar que DY Travel Services no señaló la existencia de alguna otra prueba que reduzca o menoscabe la razonabilidad de esa determinación. Es decir, no existe en el expediente un documento firmado por los esposos Ferrer y Fuster que demuestre que se les informó sobre la política de cancelación antes del 2 de noviembre de 2011, fecha en la

[13] Apéndice, págs. 36-38.

que se realizó el depósito. Tampoco durante su testimonio la señora Olmedo declaró que cumplió con este requisito o que se aplicó una política conocida por los clientes previamente.

Además, no podemos pasar por alto la amplia facultad que tiene la Compañía de Turismo para regular a las agencias de viaje. Existe un interés de la Compañía de Turismo en que las agencias de viaje cumplan con el requisito de notificación previa sobre las políticas de cancelación, sobre todo, con los avances tecnológicos que han afectado a la industria. A esos efectos el foro administrativo expresó:

> [...]. Esta agencia administrativa no deja de sorprenderse con la frecuencia con que las agencias de viaje hacen caso omiso a esta obligación estando la misma establecida tan claramente en el Reglamento y cuyo cumplimiento no conlleva un trámite oneroso. [...].
>
> Si bien reconocemos que el uso de la tecnología ha alterado radicalmente el curso de los negocios en todos los ámbitos, este es un caso más en que vemos como una agencia de viajes no hace uso de las ventajas que ofrece aquella no solo para cumplir con sus obligaciones sino también para protegerse ante posibles reclamaciones. Nada impedía que los aquí querellados le enviaran por correo electrónico a la Sra. Fuster Rodríguez algún documento conteniendo la política de cancelación aplicable para que esta la firmara y fechara y de igual manera la remitiera de vuelta. De haberlo hecho así, y antes de recibir el primer depósito, los querellantes habrían cumplido su responsabilidad y nuestra decisión sería otra.

Apéndice, pág. 8.

Al resolver que la decisión se encuentra sustentada por la evidencia que obra en el expediente, que no es arbitraria y que obedece a la sana administración de su política pública, procede confirmar la decisión de la Compañía de Turismo en cuanto a lo planteado en el primer señalamiento de error.

III.

- A -

En su segundo señalamiento de error, los recurrentes cuestionan la procedencia de la concesión de daños a favor de los esposos Ferrer y Fuster, al amparo del Artículo 57 del Reglamento 7006. Sostienen que no existe nexo causal entre “el no poder realizar el viaje”, daño que determinó la Compañía de Turismo, y las actuaciones de la agencia de

viajes. Enfatizamos que en este caso no está en controversia la jurisdicción de la Compañía de Turismo para conceder daños; únicamente está en controversia si en este caso se justifica la concesión de los daños morales reclamados.

En su resolución la Compañía de Turismo concluye lo siguiente: "el verse obligada a cancelar un viaje planificado con tanta antelación ocasionó una gran frustración y desilusión en la Sra. Fuster Rodríguez no solo por la inversión económica aparentemente perdida sino por el significado sentimental que implicaba el viaje en sí". No hay duda de que este daño no fue provocado por la parte recurrente, pues su contagio con influenza fue un caso fortuito, ajeno a la voluntad de la agencia o de la propia recurrida. Ahora, se añade en la resolución: "sin justificación alguna los querellados retuvieron consigo una cantidad considerable de dinero que debió haber sido devuelta a los querellantes, obligándolos entonces a realizar numerosas gestiones, incluyendo la radicación de la querella que nos ocupa, para reclamar lo que en derecho les correspondía".[14] Es decir, la Compañía distinguió dos daños distintos: (1) las angustias mentales sufridas por la cancelación del viaje y (2) los inconvenientes y gastos sufridos para lograr el rembolso de los dineros retenidos.

Analicemos las normas que regulan esos tipos de restitución.

- B -

En lo que atañe directamente a la querella de autos, el Artículo 54 del Reglamento Núm. 7006 dispone que cualquier persona que se queje de algún acto u omisión, práctica injusta, irrazonable o ilegal, que haya llevado a cabo o se proponga llevar a cabo una agencia o mayorista de viajes, en violación de cualquier disposición de ley, reglamento u orden, podrá presentar una querella. El Artículo 57, a su vez, provee para la concesión de daños al querellante:

Artículo 57 - Determinación de Daños

[14] Apéndice, pág. 10.

a. Cuando la Compañía, luego de celebrada audiencia determinare que cualquier acto realizado u omitido, o práctica puesta en vigor ha infringido cualquier orden, fuere injusta o irrazonable, estableciere diferencias o preferencias injustificadas o indebidas, podrá ordenar al concesionario que pague al perjudicado, dentro del tiempo razonable que se especifique, el importe de los daños y perjuicios sufridos como resultado del acto, omisión o práctica injusta, irrazonable o ilegal. La orden que a ese efecto se expida contendrá las determinaciones de hechos, si no las hubiere renunciado, conclusiones de derecho y la cuantía que ha de pagarse.

b. Si el concesionario no cumpliere la antedicha orden, para el pago de dinero dentro del tiempo que se fijare, la persona a cuyo favor se ordena se haga dicho pago, podrá radicar una acción judicial por su importe, y la misma se tramitará, cualquiera que fuere su cuantía, de acuerdo con la Regla 60 de Procedimiento Civil vigente. La orden dictada por la Compañía constituirá prueba *prima facie* de los hechos expuestos en ella y de que la cantidad adjudicada se debe justamente al demandante en dicho pleito.

c. No se otorgará indemnización alguna por la Compañía, a menos que la querella o petición se hubiere presentado ante ella, dentro de los dos (2) años contados desde la fecha en que surgió la causa de acción. El pleito para obligar el cumplimiento de una orden para que se efectúe dicho pago deberá entablarse dentro de un (1) año desde la fecha de la orden.

d. No se instituirá acción alguna por razón de los daños y perjuicios a que se refiere esta Sección, hasta que la Compañía hubiere determinado que el acto u omisión de que se trate era injusto, irrazonable, o que establecía diferencias injustas o preferencias indebidas o irrazonables, y tal acción se limitará a reclamar los daños y perjuicios que la Compañía hubiere adjudicado y ordenado.

e. Como parte de los procedimientos, la Compañía podrá ordenar a la querellada, que se abstenga de continuar realizando u omitiendo el acto o la práctica objeto de la querella y a tal efecto podrá exigir del querellante que haga un depósito razonable en armonía con la cuantía que justifique los términos de la querella, sujeta a la determinación posterior que luego haga en el caso la Compañía.

(Énfasis suplido).

Para poder determinar si la prueba sometida a la Compañía de Turismo fue suficiente para probar la reclamación de daños contenida en la querella o si no lo fue, es necesario exponer la doctrina sobre daños extracontractuales aplicable al caso.

En Puerto Rico, “aquel que por acción u omisión causa daño a otro interviniendo culpa o negligencia, está obligado a reparar el daño causado”. Cód. Civil P.R., Art. 1802, 31 L.P.R.A. sec. 5141. Es decir, una persona incurre en responsabilidad por daños y perjuicios cuando el perjudicado demuestra, mediante preponderancia de la prueba, (1) que ha habido una acción u omisión de parte de la persona demandada; (2)

que esa conducta provocó el daño sufrido por el perjudicado y (3) que existe un nexo causal entre la acción u omisión de la parte demandada y el daño alegado por el perjudicado. *García Gómez v. E.L.A. et al.,* 163 D.P.R. 800, 809 (2005); *Toro Aponte v. E.L.A*., 142 D.P.R. 464, 473 (1997); *Vélez Rodríguez v. Amaro Cora*, 138 D.P.R. 182, 189 (1995).

Al interpretar el Artículo 1802, el Tribunal Supremo de Puerto Rico ha expresado que el concepto de culpa "es tan infinitamente amplio como la conducta de los seres humanos e incluye cualquier falta de una persona que produce un mal o daño". *Colón v. Romero Barceló*, 112 D.P.R. 573, 579 (1982). Así, el alto foro ha advertido reiteradamente que la culpa o negligencia es la falta del debido cuidado, que consiste en no anticipar ni prever las consecuencias racionales de un acto que una persona prudente habría de prever en las mismas circunstancias; que consiste en la omisión de la diligencia exigible que podría haber evitado el resultado dañoso; y que si el daño es previsible, hay responsabilidad y si no lo es, generalmente estamos ante un caso fortuito. *Valle v. E.L.A.*, 157 D.P.R. 1, 18-19 (2002), que sigue a *Toro Aponte v. E.L.A.*, 142 D.P.R., en la pág. 473. Por lo dicho, el elemento de previsibilidad está íntimamente ligado al concepto de la causalidad.

La previsibilidad es un elemento esencial que se considera para determinar tanto el acto negligente como la relación causal entre ese acto y el daño reclamado. No obstante, el deber de previsión no se extiende a todo peligro imaginable, sino al que esté basado en probabilidades y no en meras posibilidades. Por lo dicho, para poder determinar lo que constituye un daño razonablemente previsible, hay que acudir a la figura de la persona prudente y razonable. *Santiago v. Sup. Grande*, 166 D.P.R. 796, 808 (2006).

A su vez, la doctrina establece que no basta con que concurra un daño y una acción u omisión negligente ya que, para que se genere algún tipo de responsabilidad, es necesaria la existencia de un nexo causal

entre el daño y el acto culposo o negligente. *Valle v. E.L.A.*, 157 D.P.R., en la pág. 19. Así, en nuestro ordenamiento aplica la teoría de la causalidad adecuada que establece que "no es causa toda condición sin la cual no se hubiera producido el daño, sino la que ordinariamente lo produce según la experiencia general". *Colón, Ramírez v. Televicentro de P.R.*, 175 D.P.R. 690, 707 (2009). Es decir, que "un daño parece ser el resultado natural y probable de un acto negligente si después del suceso, y mirando retrospectivamente el acto que se alega ser negligente, tal daño aparece como la consecuencia razonable y ordinaria del acto". *Toro Aponte v. E.L.A.,* 142 D.P.R., en la pág. 474, citado en *Valle v. E.L.A.*, 157 D.P.R., en las págs. 19-20.

- C -

Tienen razón los recurrentes en su argumento de que **no** existe nexo causal entre su omisión de informar sobre la política de cancelación oportunamente y la cancelación del viaje de los esposos Ferrer y Fuster. Ausente el elemento del nexo causal no procede la concesión de daños por el sufrimiento de la señora Fuster al "verse obligada a cancelar" el viaje. Ello obedeció única y exclusivamente a la enfermedad que contrajo, la cual —por recomendaciones médicas— le impidió a ella y a su esposo realizar el viaje. Bajo ningún concepto ese daño es atribuible a la omisión de DY Travel Services o Diana Olmeda. Sin embargo, ese no fue el fundamento principal de la Compañía de Turismo al imponer los daños concedidos en este caso.

Una vez la Compañía de Turismo determinó que la agencia de viajes había incurrido en una práctica prohibida, quedó facultada para conceder daños por la pérdida o el sufrimiento que esa práctica ilegal haya causado. Art. 57 (a) del Reglamento 7006.

En este caso, los recurridos alegaron que sufrieron angustia y ansiedad al no poder recuperar el dinero que pagaron por el viaje en crucero, más los gastos incurridos en las gestiones dirigidas a lograr el

rembolso y en la presentación de la querella. Veamos cuál fue la prueba que desfiló en la vista sobre tales daños.

La única prueba que obra en el expediente son las siguientes declaraciones —no refutadas— de la señora Fuster:

> P Y le pregunto, ¿cómo se siguió sintiendo con posterioridad a la pérdida de su viaje?
>
> R No, esto siguió de mal en peor, siguió de mal en peor porque los nervios, los nervios me siguieron… se me siguieron afectando, este… me dieron ataques de pánico por la ansiedad tan grande que yo sufrí porque yo estaba perdiendo todo ese dinero. Nosotros habíamos juntado ese dinero para hacer ese viaje. O sea, eso no fue con préstamo ni fue con nada, nosotros juntamos el dinero para poder hacer ese viaje y verdaderamente yo estaba perdiendo, así es que yo me comuniqué con todo el que encontré, con todo el que encontré en mi camino a ver de qué forma yo podía obtener más, más rembolso.

T.P.O. pág. 56.

Es decir, la señora Fuster declaró que sufrió angustia y ansiedad por la retención improcedente de su dinero ejercida por DY Travel Services y Diana Olmeda, a la luz de una política de cancelación que no fue notificada según el Reglamento Núm. 7006. Esta prueba no fue impugnada. Además, no hay duda de que los recurridos sufrieron otras consecuencias de la negativa de los recurrentes a rembolsar oportunamente el pago total de sus boletos de crucero, tales como los gastos de litigio, aunque fuera ante un ente administrativo. Esa prueba no fue rebatida por la parte recurrente. Se cumplen pues los tres elementos de la causa de acción de daños, al amparo del citado Art. 1802 del Código Civil.

IV.

Por los fundamentos expresados, se confirma la resolución recurrida.

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

Dimarie Alicea Lozada
Secretaria del Tribunal de Apelaciones