

JUZGADO SÉPTIMO MUNICIPAL DEL DISTRITO DE PANAMÁ, RAMO DE LO CIVIL, (ASUNTOS DEL CONSUMIDOR), Panamá, siete (07) de abril de dos mil once (2011).

SENTENCIA No.07

VISTOS

El Licenciado Ramsés Álvarez Gómez compareció a esta Sede de Protección al Consumidor a propósito de promover proceso, en virtud del poder que como apoderado principal (en el mandato también fueron designados Ramón De La O Fernández, Jorge Eliécer Moreno Calderón, Yolanda Jiménez, Ana Sofía Vega y Yadairis I. Arjona Jiménez, como apoderados sustitutos todos abogados de oficio de la Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia), le fue otorgado por **ARISTIDES DE ICAZA HIDALGO**, varón, panameño, portador de la cédula de identidad No. 8-112-219 y **NUBIA STARNES DE DE ICAZA**, mujer, panameña, portadora de la cédula de identidad personal No. 8-729-1694 en contra de la sociedad anónima **SERVICIOS INTERAMERICANOS DE VIAJES, S.A. (ESPAÑOL)** e **INTERAMERICAN, TRAVEL SERVICES, INC. (INGLÉS)**, debidamente inscrita en la ficha 35296, rollo 1827 e imagen 122 de la Sección de Micropelículas de Registro Mercantil del Registro Público de Panamá, cuyo presidente y representante legal es **JAZMINE NÉREYDA PANAY DE MORALES**, tal como consta en certificación expedida por esa institución, anexa a la demanda.

**PRETENSIÓN Y POSICIÓN DE LA PARTE DEMANDANTE**

La pretensión que se plantea en la demanda va dirigida a obtener la condena de la sociedad demandada **SERVICIOS INTERAMERICANOS DE VIAJES, S.A. (ESPAÑOL)** e **INTERAMERICAN, TRAVEL SERVICES, INC. (INGLÉS)** a pagar la suma de tres mil setecientos ochenta y siete dólares (US\$ 3,787.00), en concepto de devolución de la suma de dinero pagada por un servicio de viaje aéreo no brindado por el Agente económico, más los gastos e intereses legales. El representante judicial de la demandada en sus alegatos solicitó que se absuelva a su representada de las pretensiones de los demandantes, toda vez que la parte actora debió llamar a este proceso a la Aerolínea Iberia.

El apoderado judicial de los demandantes fundamentó la demanda en los hechos que en síntesis se exponen:

Se afirma en el libelo de la demanda que los demandantes en calidad de consumidores, contrataron un servicio con el Agente Económico demandado, el cual consistía en comprar dos (2) pasajes aéreos de las aerolíneas COPA AIRLINES e IBERIA, cuyo costo ascendió a tres mil setecientos ochenta y siete dólares (US\$ 3,787.00).

Se indica que el viaje adquirido y pagado por los consumidores-demandantes consistía en el siguiente itinerario: salida de Panamá el catorce (14) de agosto de dos mil nueve (2009) y llegada el mismo día a Santo Domingo, República Dominicana en COPA AIRLINES; salida de Santo Domingo, República Dominicana, el 17 de agosto de 2009 y llegada a Madrid, España, el 18 de agosto de 2009, a través de la aerolínea IBERIA; salida de Madrid, España, el 27 de agosto de 2009, y llegada el mismo día a Guatemala, a través de la aerolínea IBERIA, salida de Guatemala el 27 de agosto de 2009 y llegada el mismo día a Panamá, por medio de la aerolínea IBERIA.

Se señala que una vez adquiridos los pasajes aéreos por parte de los consumidores, estos desisten por razones ajenas a su voluntad que no pudieron prever, por lo cual le comunican al agente económico esta situación, solicitándole la suma de dinero pagada debido a que no utilizarían el servicio contratado.

Se afirma que a la fecha dos (2) de junio de dos mil diez (2010), **GABRIELA ALEGRE de VIAJES JAZMIN** (en representación del agente económico), comunicó a los consumidores que el dinero pagado por los pasajes aéreos de COPA AIRLINES se lo reembolsarían, pero le debitarían la suma de cien balboas (B/ 100.00) en concepto de recargo, y en lo concerniente al dinero pagado por los pasajes aéreos de la aerolínea IBERIA, no serían reembolsados y que se le otorgaría hasta el once (11) de agosto de dos mil diez (2010) para su utilización.

Se sostiene que dada la respuesta del Agente Económico, los consumidores presentan formal queja administrativa ante la Dirección Nacional de Protección al Consumidor de la Autoridad Nacional de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia, el veintidós (22) de febrero de dos mil diez (2010), en contra de la sociedad demandada, sin embargo, no se logró ningún acuerdo.

Finalmente, el actor en el libelo de la demanda indicó las normas legales que sirven de sustento a la pretensión, entre ellas, se observan los artículos 990, 1039, 1040, 1041 y 1042 del Código Civil, así como, los artículos 35 y 77 de la Ley No. 45 de 31 de octubre de 2007.

**POSICIÓN DE LA PARTE DEMANDADA**

**SERVICIOS INTERAMERICANOS DE VIAJES, S.A. (ESPAÑOL)** e **INTERAMERICAN, TRAVEL SERVICES, INC. (INGLÉS)**, empresa demandada, concurrió al proceso mediante su representante legal **JAZMINE PANAY DE MORALES**, quien otorgó poder especial al Licenciado **CÉSAR JULIO GONZÁLEZ**. La representación de la sociedad demandada, no contestó el libelo de la demanda, lo cual constituye un indicio en su contra al tenor de lo que establece el artículo 684 del Código Judicial norma supletoria aplicable, en virtud de lo dispuesto en el artículo 191 de la Ley No. 45 de 31 de octubre de 2007.

**ANÁLISIS DEL TRIBUNAL**

Reconoce este Tribunal la presente causa como una de protección al consumidor, involucra un conflicto que se origina dentro de una relación de consumo luego de que los demandantes manifestaran que no realizarían el viaje a través de los servicios contratados que presta la demandada como agencia de viajes (reposa en el expediente electrónico judicial copias de los boletos y del recibo de pago No.71072 de fecha 10 de agosto de 2009, emitido por la sociedad demandada; documentos que se encuentra debidamente autenticados por el Secretario General de la Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia, como parte del expediente No.385-10 C.

que fuera diligenciado en esa institución del Estado, por lo cual se le debe conceder el mérito que le atribuye el artículo 843 del Código Judicial).

La sociedad demandada nunca negó su calidad de proveedora, los detalles revelados en sus alegatos y su defensa en el sentido de que ellos son intermediarios, así lo confirman.

La legitimación en causa de los demandantes, tampoco está en duda, de hecho la demandada ha manifestado que son intermediarios.

A través de las copias debidamente auténticas de la factura No. 71072 expedida por la demandada y del cheque No.000930 de fecha 10 de agosto de 2009 emitido por JULIA ALVEO DE DE ICAZA a favor de INTERAMERICAN TRAVEL SERVICES, por parte del Secretario General de la Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia, se encuentra acreditado el pago que realizó los demandantes a la proveedora para la adquisición del servicios de viajes aéreos. La cantidad pagada ascendió a la suma de tres mil setecientos ochenta y siete dólares (US\$ 3,787.00).

A su vez consta en el expediente digital un documento identificado con el No. 541826, (copia debidamente autenticada por el Secretario General de la Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia), en la cual se encuentra acreditado que la Aerolínea COPA devolvió a la sociedad demandada la suma de quinientos noventa y tres dólares (US\$ 593.00) en concepto de reembolso por los servicios de viajes no realizados por los demandantes.

Reposa en el expediente electrónico judicial la deposición jurada de YESSENIA IVETTE RUIZ GALLARDO, Agente de Viajes de SERVICIOS INTERAMERICANOS DE VIAJES, S.A. (ESPAÑOL) e INTERAMERICAN, TRAVEL SERVICES, INC. (INGLÉS), quien manifestó que la sociedad demandada es una intermediaria entre las aerolíneas y el cliente. Además explicó el testigo como se realizó la venta de los boletos aéreos a los demandantes por medio de la Secretaria y que nunca tuvo contacto directo con los pasajeros; adicionalmente señaló que si se le envió correos electrónicos al señor De Icaza.

En la diligencia judicial realizada el 24 de marzo de 2011 en la empresa demandada se obtuvo copia de cheque No. 27749 de 11 de agosto de 2009 y No.27800 de 19 de agosto de 2009 emitido por la sociedad demandada a favor de COPA AIRLINES y JESCA, S.A. respectivamente, copia de la factura No. 053955 emitida por Viajes Jesca a nombre de INTERAMERICAN TRAVEL SERVICES de 11 de agosto de 2009 y copia de la factura No. 71072 expedida por INTERAMERICAN TRAVEL SERVICES de fecha 10 de agosto de 2009. Asimismo, de las computadoras de la demandada se obtuvo correos electrónicos enviados por la proveedora a la parte actora en relación al itinerario y cancelación de boletos, así como entre Gabriela Alegre (Interamerican Travel Services) y la Ciudadanura Ventas Panama y entre Gabriela Alegre (Interamerican Travel Services) y Mariana Rodríguez (CM) vía electrónica.

De igual manera, este Tribunal se hizo cargo de las copias de la empresa IBERIA ubicada en Avenida Balboa a lado del Parque Urraca, en la cual se obtuvo el historico de los boletos emitidos a nombre de ARIS DE ICAZA Y NUBIA STARNES identificado con los números DTR: TN075-3399966039 y DTR: TN075-3399966040 respectivamente.

A partir de la consideración que hallamos frente a un contencioso en el que se ve envuelto un consumidor, el marco general para la solución de la controversia viene dado por la norma constitucional mediante la cual el Estado reconoce y garantiza el derecho de toda persona a obtener bienes y servicios de calidad, información veraz y suficiente sobre las características y contenido de los bienes y servicios que adquiere, así como a la libertad de elección y a condiciones de trata equitativo y digno (cfr. Art. 49 de la Constitución de la República de Panamá).

Es la Ley No. 45 de 31 de octubre de 2007 el conjunto de normas concebidos para preservar el interés superior del consumidor, el cual resulta aplicable a todos los agentes económicos que participen como sujetos activos en la actividad económica. Los demandantes se enmarcan en la figura de consumidor de los servicios de viajes prestado por la sociedad demandada, agencia de viaje que ostenta la calidad de proveedor de dicho servicio. Así nace la relación de consumo que permite la aplicación de la citada Ley.

La parte demandante asevera que le informó a SERVICIOS INTERAMERICANOS DE VIAJES, S.A. (ESPAÑOL) e INTERAMERICAN, TRAVEL SERVICES, INC. (INGLÉS) su decisión de no viajar por razones ajenas a su voluntad. Posteriormente, es decir, el día 14 de agosto de 2009 la sociedad demandada comunicó a las consumidoras que los boletos aéreos no son reembolsable, que los adquiridos a través de la aerolínea COPA lo podían utilizar hasta el 11 de agosto de 2010 y en alusión a los boletos de IBERIA, tendrían que pagar una penalidad por cambio de fecha y que deberán pagar la diferencia de tarifa. << Correo electrónico de fecha 14 de agosto de 2009 enviado por la sociedad demandada a la parte actora>>

No se presenta pues en esta causa un conflicto referente al control de inclusión e interpretación de las cláusulas generales predispuesta de un contrato. En todo caso, lo que se impone es un control de contenido contractual toda vez que la contratación que nos ocupa viene originada por vía telefónica y correos electrónicos, práctica negocial despersonalizada más acorde a la prestación de servicios en masa pero que, al tiempo, muchas veces se constituye en fuente de abuso. Y es que las condiciones generales de las contrataciones no vinculan per se, sino en la medida en que se encuentren conforme con las fuentes de integración de los contratos cuales son la buena fe, los usos y la ley dispositiva.

Como se ha dicho, no nos encontramos frente al requerimiento de un control de interpretación (destinado a determinar el alcance y sentido de una cláusula en el caso de obscuridad). Lo que habrá de examinar es el posible carácter abusivo de ese contenido contractual referente al no reembolso que mantienen a las partes en controversia, no sin antes dejar establecido que la facultad de desistimiento unilateral del vínculo obligacional no se contempla de un modo general en nuestra legislación, si bien tiene específica consideración en algunos eventos. Esto se encuentra claramente contemplado en los artículos 976, 1107, 1109 y 1129 del Código Civil, al establecer que las obligaciones que nacen de los contratos tienen fuerza de ley entre las partes contratantes y deben cumplirse al tenor de los mismos, que la validez y el cumplimiento de los contratos no pueden dejarse al arbitrio de uno de los contratantes, que desde su perfeccionamiento los contratos obligan al cumplimiento de lo pactado y de las consecuencias que, según su naturaleza, sean conforme a la buena fe, al uso y a la ley, siempre y cuando en ellos concurren las condiciones esenciales para su validez (consentimiento, objeto cierto y causa lícita).

La Ley No.45 de 31 de octubre de 2007, no establece para el caso específico la posibilidad o facultad de los consumidores de dar por terminada una relación de consumo sin justificación alguna; no se contempla lo que, en doctrina se conoce como el derecho de arrepentimiento o retractación y que se encuentra recogido en algunas leyes. El artículo 71 de la citada Ley, establece que el consumidor puede retractarse en los casos de ventas realizadas a domicilio.

En principio, exigir el cumplimiento de un contrato válidamente pactado no contraviene de ninguna manera la protección que merecen los consumidores, sin perder de vista ese carácter tuitivo dispensado a aquellas personas catalogada como parte débil en la contratación, para con quien el proveedor tiene ciertos deberes.

El artículo 36 de la Ley No. 45 de 2007, entre las obligaciones del proveedor frente al consumidor, es el apearse a la ley, los buenos usos mercantiles y a la equidad, en su relación con los consumidores (literal 13). En referencia de este canon legal, habrá de decidirse si la posición adoptada por la empresa demandada en el sentido de retener la

totalidad de los dineros entregados por los consumidores, es una conducta apropiada, apegada a la ley y si resulta equitativa. Podría decirse que se trata de una indemnización que se pacta de antemano y cuya razonabilidad puede ser juzgada. Puede el Juzgador proceder a la modificación equitativa de la pena con apego a lo dispuesto en el artículo 1041 del Código Civil.

Y es que se encuentra abusiva y por consiguiente se consideran nulas, aquellas condiciones generales en los contratos que establezcan indemnizaciones, cláusulas o intereses desproporcionados, con relación a los daños por resarcir a cargo del adherente o consumidor (numeral 3 del art. 75 de la Ley No. 45 de 2007). Resulta así abusivo el ejercicio de un derecho de retención de sumas de dineros entregadas por los consumidores sin contemplarse el ejercicio de un derecho equitativo y sin tomar en cuenta otras circunstancias del caso concreto que pueden ser determinantes a propósito de calificar una actuación equitativa o no.

Al examinar las circunstancias del caso bajo examen, sobre cuáles son la naturaleza del servicio objeto del contrato, el periodo de tiempo que separa el pedido de devolución por los consumidores y la fecha de viaje, en no haberse realizado la prestación de los servicios de viajes, la no acreditación de perjuicios reales (téngase presente que los perjuicios no van ligados ineludiblemente al incumplimiento contractual sino que es preciso demostrar su existencia, no pudiendo ser dudosos), debe moderarse para que resulte equitativa la cláusula penal.

Como corolario de todo lo anterior, concluye esta instancia judicial, que la sociedad demandada deberá devolver el 80% de la suma de dinero pagada por los demandantes. Con ello se deja plasmado que la tutela no puede extenderse hasta el extremo de considerar apegado a derecho el desistimiento unilateral de contratos en los que no ha intervenido ninguna causal que le reste validez.

El procurador judicial de la parte demandante solicitó que SERVICIOS INTERAMERICANOS DE VIAJES, S.A. (ESPAÑOL) e INTERAMERICAN, TRAVEL SERVICES, INC. (INGLÉS), fuese condenada a pagar intereses legales. Considera esta instancia judicial que esta petición es improcedente, toda vez que lo solicitado no es por incumplimiento -por mora- de una obligación, por la cual el deudor debiera pagar una cantidad de dinero. (Cfr. Art. 993 del Código Civil)

Dada la gratuidad de la representación judicial de los consumidores, como quiera que fue asumida por la Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia a través de su Departamento de Defensoría de Oficio, SERVICIOS INTERAMERICANOS DE VIAJES, S.A. (ESPAÑOL) e INTERAMERICAN, TRAVEL SERVICES, INC. (INGLÉS), será exonerada del pago de costas, exención ésta que, no obstante, no la releva de abonar los gastos que por Secretaría se liquiden, la proveedora si deberá responderle a los consumidores por los gastos en que éstos hayan incurrido por razón de la secuela del proceso y que no son otros que aquellos cuya tasación corresponde al Secretario (gastos ocasionados por la práctica de ciertas diligencias y el valor de los certificados y copias que se aduzcan como prueba); esta disposición se adopta con consideración del derecho que tiene todo consumidor a ser protegido en sus intereses económicos.

#### PARTE RESOLUTIVA

Por todo lo antes expuesto, quien suscribe, **JUEZ SÉPTIMO MUNICIPAL DEL DISTRITO DE PANAMA, RAMO CIVIL (ASUNTO DEL CONSUMIDOR), SUPLENTE ESPECIAL**, administrando justicia en nombre de la República y por autoridad de la Ley, dentro del Proceso de Protección al Consumidor propuesto por **ARISTIDES DE ICAZA HIDALGO**, varón, panameño, portador de la cédula de identidad No. 8-112-219 y **NUBIA STARNES DE DE ICAZA**, mujer, panameña, portadora de la cédula de identidad personal No. 8-729-1694 en contra de **SERVICIOS INTERAMERICANOS DE VIAJES, S.A. (ESPAÑOL) e INTERAMERICAN, TRAVEL SERVICES, INC. (INGLÉS)**.

**ACCEDER** parcialmente a la pretensión expuesta en el libelo de demanda y como resultado condenar a la demandada a devolver a los demandantes la suma tres mil veintiséis dólares con sesenta centésimos (US\$ 3,026.60), cantidad que representa el 80% del total recibido por la demandada en concepto de pago por los boletos de viajes aéreos, **RECONOCIENDO** con ello la suma de setecientos cincuenta y siete dólares con cuarenta centésimos (US\$ 757.40), a favor de la demandada **SERVICIOS INTERAMERICANOS DE VIAJES, S.A. (ESPAÑOL) e INTERAMERICAN, TRAVEL SERVICES, INC. (INGLÉS)**.

SE **NIEGA** la condena de la demandada al pago de intereses legales.

SE **EXONERA** el pago de costas a la parte demandada. La sociedad demandada **SERVICIOS INTERAMERICANOS DE VIAJES, S.A. (ESPAÑOL) e INTERAMERICAN, TRAVEL SERVICES, INC. (INGLÉS)** únicamente deberá hacerse cargo de los gastos en que haya incurrido los consumidores **ARISTIDES DE ICAZA HIDALGO** y **NUBIA STARNES DE DE ICAZA** a raíz de la secuela del proceso y que por Secretaría deben liquidarse.

Una vez ejecutoriada la presente Sentencia, **ARCHÍVESE** el expediente previa anotación de su salida en el libro de registro respectivo.

**FUNDAMENTO DE DERECHO:** ARTÍCULOS 1, 32, 33, 35, 36, 71, 75, 77, 127 y 191 DE LA LEY No. 45 DE 31 DE OCTUBRE DE 2007, ARTÍCULOS 976, 990, 993, 1039, 1041, 1107, 1109 Y 1129 DEL CÓDIGO CIVIL, ARTÍCULOS 780, 781, 784, 793, 832, 833, 843, 870, 874, 917, 918, 990 Y 991 DEL CÓDIGO JUDICIAL, ARTÍCULO 2, 4 Y CONCORDANTES DE LA LEY No. 51 DE 22 DE JULIO DE 2008; ARTÍCULOS 32, 49 Y 215 DE LA CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE LA REPÚBLICA DE PANAMÁ.

**NOTIFÍQUESE y CÚMPLASE,**



PEDRO DIDIER TORRES TORRES  
JUEZ (A)  
2011-04-07 08:47:16

0011104077e558

