

TERCER TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA DEL PRIMER DISTRITO JUDICIAL DE PANAMÁ. Panamá, veinticinco (25) de noviembre de dos mil ocho (2008).

VISTOS:

Procede del Juzgado Octavo de Circuito del Primer Circuito Judicial de Panamá, Ramo Civil, EN GRADO DE APELACION, el expediente que contiene el Proceso de **PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR** propuesto por el señor **BENJAMÍN AUGUSTO VILLARREAL** contra la sociedad **RICARDO PÉREZ, S.A.** El recurso in comento fue presentado por el Licenciado **JOSÉ LUIS ROMERO JR.**, apoderado judicial de la empresa demandada **RICARDO PÉREZ, S.A.**, contra la Sentencia N°64 de 9 de junio de 2008, por medio de la cual se **ACCEDIÓ** a la pretensión ensayada por el actor y, en consecuencia, se **CONDENÓ** a la demandada al reemplazo por otro igual - nuevo - del vehículo marca TOYOTA modelo RAV4, año 2006, motor N°2AZ-2200119, serie JTMZD33V305019049 con placa de circulación N°471796, color blanco, y en el evento de no poder cumplir con lo ordenado, devolver al consumidor las sumas pagadas por el bien y, **ORDENA** a la demandante a entregar el vehículo a la empresa demandada.

Ingresado el expediente a este nivel jurisdiccional y como quiera que las etapas de segunda instancia han quedado evacuadas y, como no se han encontrado vicios ni pretermisiones que pudiesen causar la nulidad de lo actuado, procede este Tribunal a dictar el fallo de fondo, para lo cual se adelantan las siguientes consideraciones:

ARGUMENTOS DE PRIMERA INSTANCIA

La Juez de grado, al motivar su decisión señaló que no le cabe dudas de que el proveedor no cumplió con la obligación contenida en

el artículo 46 de la Ley N°45 de 31 de octubre de 2007, de la cual se derivan las consecuencias que la misma normativa contempla.

Igualmente advierte la operadora judicial, que en el presente caso, si bien es cierto, el vehículo nuevo circuló hasta la fecha de la inspección, "... no lo hacía adecuadamente desde que presentaba el ruido a partir del cual se descubrió el daño de que hablan los peritos." Continúa expresando que el "... ruido que se escucha al hacer el cambio de la primera a la segunda y cuando se cambia a tercera..." Y cita de uno de los peritos, que el bien adquirido "...presenta desgaste en el "yuc" del eje de la transmisión del lado derecho que es donde se produce el golpe que se refleja en la transmisión y en la base de transmisión...Este es un problema de fábrica" (fs. 126-127). Concluye pues, la servidora judicial que, habida cuenta que el problema fue advertido desde el inicio de la compra del automotor, el proveedor debió reparar el bien y, si no podía hacerlo, reemplazarlo por otro igual o devolver las sumas pagadas por el consumidor.

Respecto a la obligación de la garantía contemplada en el artículo 46 de la Ley 45 de 2007, indica la Juzgadora que la empresa demandada debió reparar los defectos del auto dentro de los seis (6) meses siguientes a la fecha de la presentación del reclamo; defectos que no fueron subsanados a cabalidad. De ahí que estime que, en base a lo preceptuado en la normativa de Protección al Consumidor, le asiste el derecho al demandante en sus aspiraciones judiciales.

ARGUMENTOS DE LA DEMANDADA-RECORRENTE

El Licenciado **JOSÉ LUIS ROMERO JR.**, procurador judicial de la parte demandada, al sustentar el recurso de alzada manifestó que discrepa de la posición adoptada por la funcionaria de instancia ya

que no ha sido debidamente acreditado en el expediente que el vehículo presentó defectos desde temprano, ya que a fojas 76 del expediente, sólo consta que en la Hoja de Diagnóstico de vehículos calendada 29 de julio de 2006, el cliente escucha un ruido en la transmisión, anomalía que fue verificada por los expertos de su representado, concluyendo que el vehículo se encontraba en buenas condiciones mecánicas para su uso.

Alega el recurrente que el demandante tácitamente reconoce la normalidad del vehículo, pues lo siguió utilizando extensivamente por más de tres (3) meses (hasta la segunda revisión, fs.44) del mantenimiento preventivo, sin devolverlo al taller para que se verificara su inconformidad con la supuesta anomalía. Observa la censura que el vehículo no regresó al taller sino hasta el mantenimiento preventivo obligatorio de los 5000 km - cuando ya había circulado en exceso 1831 km; es decir a los 6831 km - reportado en el Diagnóstico una situación de materia distinta al supuesto ruido inicial en la transmisión que fuera verificada por los expertos mecánicos en el servicio especificado de la garantía.

Afirma el postulante que la proveedora presumió que el consumidor recibió el automóvil a plena satisfacción, ya que no es hasta el próximo mantenimiento preventivo de los 10000 y de los 20000 kms, que lleva nuevamente el carro al taller. No obstante lo anterior, visto las quejas del consumidor respecto al ruido, el taller realiza una inspección adicional al auto, encontrando, al probarlo en carretera, un ruido que provenía de las llantas, desperfecto que procedió a remediar. (fs.135)

Puntualiza el jurista que ha quedado acreditado en el expediente que, desde que el consumidor recibió el automóvil, éste ha sido utilizado de forma que rebasa el promedio de uso anual, sin que el vehículo haya sufrido imperfectos tales que impidan el uso y disfrute del mismo. También indica que el automotor sólo fue llevado a revisar en las programadas por kilometraje sin que el consumidor lo devolviera al taller por considerar que el desperfecto no había sido subsanado. Agrega, además, que no fue hasta la revisión de los 30000 km. (a los 34.610 km al 25 de junio de 2007), cuando el consumidor alegó que el ruido continuaba, situación esta que fue verificada por los talleres sin encontrar un daño específico. De ahí que sostenga que no resulta veraz el afirmar que el automóvil entró en múltiples ocasiones a reparación y que tal hecho afectó el uso continuo del vehículo.

Afirma el recurrente que el período de garantía aún está vigente y que su representado en ningún momento se ha negado a revisar el vehículo por posibles nuevas fallas. También, advierte que el consumidor ha usado el automóvil hasta los 56815 km (hecho este reconocido por los peritos) incumpliendo así la garantía ofrecida por el agente económico - el mantenimiento preventivo cada 10000 km -, ya que se demostró, en la inspección ordenada por el Tribunal su uso por más de 22,000 km sin efectuar el debido mantenimiento y, por ende, de manera negligente - sin realizar cambio de aceite, filtros, engrase, empaques y demás revisiones (como el sistema de rodamiento del vehículo) -.

Dada la situación acotada, discrepa la censura del criterio de la A-Quo al señalar que el vehículo sufría desperfectos desde muy temprano, ya que estima que no existen pruebas suficientes en el expediente que determinen que el automóvil sufría desperfectos o

vicios ocultos (el cual debe ser encomitante con la entrega del vehículo, es decir, un vicio de fábrica) que hacía imposible el uso del mismo.

Advierte, pues, el postulante que si el vehículo sufre algún desperfecto mecánico, el mismo puede ser consecuencia de un uso inadecuado de éste o del deterioro normal por su uso en una red vial, que no se distingue por su buena calidad.

Finalmente indica el letrado, que la disconformidad real del consumidor surge desde el momento en que el comprador probó un vehículo de precio y características distintas - un RAV4 4X4 - al que efectivamente compró; es decir, una RAV4 4X2.

POSICIÓN DE LA DEMANDANTE-OPOSITORA

La Licenciada **JOANCY CHÁVEZ**, Defensora de Oficio de la **AUTORIDAD DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR Y DEFENSA DE LA COMPETENCIA**, en su calidad de apoderada judicial del señor **BENJAMÍN AUGUSTO VILLARREAL**, al oponerse al recurso de alzada señaló que, a pesar de haber puesto en conocimiento de la demandada, en tiempo oportuno, el defecto que presentaba el automóvil, la misma no pudo repararlo, "... en fiel cumplimiento de la garantía..." (fs.142).

Señala la letrada que desde el año 2006 el vehículo estuvo en constante revisión por el taller de **RICARDO PÉREZ, S.A.**, aseverando que las pruebas mecánicas, computarizadas y de carretera, no contribuyeron a que la empresa cumpliera con su obligación como proveedora de conformidad a lo normado en el artículo 46 de la Ley N°45 de 31 de octubre de 2007.

Sostiene la opositora que las Pruebas Periciales a que fue sometido el vehículo demostraron que el daño alegado hace imposible el uso normal del automotor por parte del consumidor. Resalta, entonces, que estima inaudito pensar que la demandada contaba con las instalaciones de un taller y expertos en mecánica, no se pudo reparar el daño del bien.

Afirma la Licenciada **CHÁVEZ** que el consumidor, al comprar un vehículo nuevo, aspira obtener "... la seguridad, el confort y el buen funcionamiento de una inversión, que tiene como único objetivo darle el uso, goce y disfrute del bien para el cual fue destinado; no para afectar sus intereses como consumidor, causar inseguridad e incomodidad de tener un bien que se encuentra en malas condiciones." (fs.145)

ENJUICIAMIENTO DEL TRIBUNAL DE ALZADA

Prima facie, observa el Tribunal que la Demanda de Protección al Consumidor, fue presentada en tiempo oportuno ante el Juzgado Octavo de Circuito Civil del Primer Distrito Judicial (fs. 2-4); mediante Auto N°8 de 3 de enero de 2008, se admitió la demanda y se ordenó correr en traslado a la demandada por el término de diez (10) días (fs.7-9). Notificada la demandada, ésta fue contestada durante el término señalado (fs.15-18). En ese sentido fue aceptado el Hecho PRIMERO y negado los restantes, oponiéndose a la cuantía y rechazando las pruebas presentadas por la demandante.

Rola a fojas 20 que en la Audiencia Preliminar, las partes convinieron en llegar a un arreglo y accedieron a asistir al Centro de Mediación del Órgano Judicial. Corre a fojas 21 a 22, sendos documentos del Centro de Mediación que informa que, pese a que las partes asistieron a la reunión, no lograron un acuerdo dentro del

conflicto, lo que motivó a que se remitiese nuevamente el proceso a la instancia Judicial correspondiente.

Observa esta Judicatura que fueron cumplidas las etapas procesales previstas para este tipo de causa judicial. Milita a fojas 23 del expediente, el Acta de la Audiencia Preliminar, llevada a cabo con la finalidad de conciliar las desavenencias de las partes y a fojas 25-28 y 106-121, las Diligencias de Audiencias Ordinarias realizadas; concluyendo esta fase del proceso con la Sentencia N°64 de 9 de junio de 2008, dictada por el Juzgado Octavo de Circuito, recurrida por la demandada, encontrándose en estado de resolver.

Luego de revisada la pretensión de la parte actora, la posición de la demandada, las pruebas que obran en el expediente, así como la decisión de la A-Quo, procede este Tribunal a decidir sobre la juridicidad o no de la resolución impugnada; contando como marco legal; la Ley N°45 de 31 de octubre 2007.

Observa el Tribuna que la controversia planteada por la demandada estriba en la solicitud de que se revoque la sentencia primaria, en el sentido de que se ordene que se repare el vehículo de la contraparte, en virtud de que el mismo aún se encuentra en período de garantía y en vista de que la proveedora no se ha negado a revisar el automotor por posibles nuevas fallas.

La lectura del *infolio*, permite concluir que el actor probó haber adquirido de la sociedad **RICARDO PÉREZ, S.A.**, el automóvil marca Toyota, modelo RAV4, año 2006, motor N°2AZ-2200119, serie N°JTMZD33V305019049, color Super White y placa N°471796, quedando de

14

esta manera acreditada la legitimación activa de la demandante-consumidora. (fs.29) Resulta oportuno señalar, que también ha sido acreditada la legitimación pasiva de la demandada en virtud de la prueba documental exhibida a fojas 5 del expediente en donde el Registro Público certifica de la existencia y vigencia de esta sociedad, amén de que la demandada aceptó el HECHO PRIMERO del libelo de demanda en donde se alude a la transacción habida entre las partes (artículo 773 del Código Judicial) .

La resolución proferida por el Tribunal primario dispone que el bien vendido por la sociedad demandada presentaba un daño, que desmejoraba la calidad del mismo (hecho que según la A-Quo fue corroborado en los peritajes). Como quiera que la demandada no cumplió con su obligación de garantizar al demandante el uso normal del automóvil objeto del contrato de compraventa, dentro del período de garantía, privándolo de su normal utilización, era procedente acceder a la pretensión del actor y condenar a la sociedad **RICARDO PÉREZ, S.A.**, a cambiar el vehículo al señor **BENJAMÍN AUGUSTO VILLARREAL** por otro igual -nuevo- en caso de no poder hacer entrega de un vehículo igual -nuevo- entonces el proveedor deberá DEVOLVER al consumidor las sumas que éste pagó por dicho vehículo, que ascienden a VEINTIDÓS MIL SEISCIENTOS SEIS BALBOAS con 00/100 (B/.22,606.00) y, ordena al señor **VILLARREAL** entregar el vehículo a la sociedad vendedora, EXONERANDO a la empresa demandada del pago de costas, indicando que sólo deberá hacerse cargo de los gastos, que por Secretaría deberán liquidarse (fs.129) .

La primera censura vertida por la demandada expresa que no ha sido acreditado en el expediente que el vehículo haya presentado

encontraba funcionando, éste adolecía de un ruido proveniente de la transmisión, no reparado durante el período de garantía, y que fue advertido por el consumidor a la proveedora, desde el primer ingreso a los talleres de la demandada para la revisión correspondiente a un auto nuevo - aunque no fuera con la puntualidad requerida, pero tampoco con excesos de tiempo y kilómetros recorridos -. Así pues, el cuaderno demuestra que a cada revisión que asistió el automóvil RAV4 4X2, propiedad del señor **VILLARREAL**, el vehículo nunca dejó de presentar el ruido proveniente del área cerca a la transmisión (Cfr. fs. 73, 74, 75, 76 y 77), así como también queda acreditado en el expediente que, después de cada revisión, los asesores o técnicos del Taller de la demandada señalaban que el vehículo se encontraba en perfectas condiciones.

El tema antes expuesto queda satisfactoriamente demostrado en los Informes Periciales, específicamente, en el dictamen rendido por el Perito del Tribunal, en donde se señala que, en el vehículo objeto de conflicto "...al momento de la diligencia ... se escuchaba un ruido que provenía de la parte de abajo del vehículo ..." (fs.112).

De igual forma fue planteado por los Peritos designados por ambas partes, en donde se consigna que el automotor si presentaba una anomalía o el referido ruido. Así observamos que el señor **MARTÍN SÁNCHEZ SÁNCHEZ**, Perito designado por la parte demandante, responde, ante pregunta referente a las razones por las cuales consideraba que las reparaciones de los talleres de **RICARDO PÉREZ, S.A.**, habían sido ineficientes, señaló lo siguiente:

"LOS PARAMETROS QUE SE USARON FUE QUE EL GOLPE SIGUIO EL CARRO SIGUIO CON EL CLAK, SI EL CARRO SIGUE CON EL GOLPE NO PUDIERON REPARAR EL RUIDO ..." (fs.107)

Por su parte, el señor **MARIO BRATHWAITE**, Perito designado por la

demandada, ante pregunta que se le formulara respecto a que si el al igual que los otros dos Peritos no sintió el ruido en el vehículo, contestó:

"... SE DEJA CONSTANCIA DE QUE EN LA PRUEBA QUE SE LE REALIZO EN LOS TALLERES DE RICARDO PEREZ, S.A., SE PUDO DETERMINAR DE QUE EL VEHICULO PRESENTABA UN RUIDO EN OTRO COMPONENTE QUE NO ERA LA TRANSMISION DEL VEHICULO O SEA, EN EL YUK O... ESE SE LLAMA... EN EL EJE DERECHO DE LA RUEDA DELANTERA, QUE ES UN ACCESORIO ANEXO A LA TRANSMISION"
(fs.110)

Asi pues, revisado las experticias citadas y en conjunto con el resto de las pruebas documentales insertas en este proceso, no le abrigan dudas a este Tribunal Colegiado de que el vehículo del señor **BENJAMIN VILLARREAL** tuvo la molestia del ruido del cual el mismo se quejó desde la revisión de los 1,000 km. Igualmente queda debidamente acreditado en el *infolio*, que la sociedad demandada tuvo la opción a la reparación, la cual está contemplada en el Título II, Protección al Consumidor, Capítulo I, Contratos, Garantías y Nombres de Publicidad, de la Ley N°45 de 31 de octubre de 2007, que en su artículo 42, señala:

"Artículo 42: Garantía de bienes. En todo contrato u operación de venta de bienes muebles nuevos, tales como artefactos electrodomésticos, mobiliarios, **automóviles** y otros, se entiende implícita la obligación de garantizar al comprador el funcionamiento normal y acorde con el fin para el cual son fabricados. Esta obligación será exigible siempre que, por defectos del producto o por causa imputable al fabricante, importador, distribuidor o proveedor, dichos bienes no funcionen adecuadamente.

Cuando los bienes no funcionen adecuadamente durante el periodo de garantía, por defecto del producto o por causa imputable al fabricante, importador, distribuidor o proveedor, este último queda obligado a garantizar el funcionamiento y, en su caso, dependiendo de la afectación del bien o alguno de sus componentes, a su reparación. En caso de que se compruebe que el consumidor no haya podido utilizar el bien desde un inicio, de conformidad con lo anterior, encontrándose el bien y los empaques en buen estado, el proveedor procederá a reemplazarlo o a la devolución de las sumas pagadas por el consumidor, cuando no sea posible su reemplazo.

El periodo de garantía dependerá de la naturaleza del bien, por lo cual podrá ser reglamentado.

El proveedor y los intermediarios no podrán proporcionar una garantía inferior a la que reciban del fabricante.

Cuando el consumidor acuda a la autoridad competente para hacer valer sus derechos fuera del plazo establecido en la garantía, deberá acreditar que compareció ante el proveedor dentro de dicho plazo a fin de hacerla efectiva".(E1

resaltado es nuestro)

Finalmente a juicio de esta Colegiatura, fue claramente probado que el problema presentado en el automóvil - inusual para un vehículo nuevo - fue detectado y puesto en conocimiento de la empresa demandada oportunamente y dentro del régimen legal imperante en Panamá; que la proveedora-demandada contó con el tiempo y la oportunidad técnica de reconocer el desperfecto y repararlo dentro de sus talleres; así como también no es cuestionable que el defecto no ha sido subsanado a la fecha. Todos estos elementos, valorados en conjunto, llevan a concluir al Tribunal que la proveedora no ha cumplido con su deber de procurar un bien nuevo, libre de daños o defectos, irrumpiendo el principio de normalidad, desmejorando la calidad del bien motor adquirido, estimando esta Sede de Revisión que dicha imperfección influye directamente en la apreciación del consumidor respecto al valor del automóvil y su voluntad o no de adquirirlo.

En mérito de lo expuesto, el **TERCER TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA DEL PRIMER DISTRITO JUDICIAL DE PANAMÁ**, administrando justicia en nombre de la República y por autoridad de la Ley, **CONFIRMAR** la Sentencia N°64 de 9 de junio de 2008, dictada por el Juzgado Octavo de Circuito del Primer Circuito Judicial de Panamá dentro del Proceso de Protección al Consumidor propuesto por el señor **BENJAMÍN AUGUSTO VILLARREAL** contra la sociedad **RICARDO PÉREZ, S.A.**

Se condena en costas a la demandada en la suma de **TRESCIENTOS CINCUENTA BALBOAS (B/.350.00)**.

NOTIFIQUESE,


MGDA. AIDELENA PEREIRA VELIZ