

381

JUZGADO SÉPTIMO MUNICIPAL DEL DISTRITO DE PANAMÁ, RAMO DE LO CIVIL, (ASUNTOS DEL CONSUMIDOR). Panamá, dieciocho (18) de septiembre de dos mil ocho, (2008).

SENTENCIA No.10

VISTOS:

Compareció a este Tribunal, en sede de Protección al Consumidor, EDITH ISABEL GONZÁLEZ, por intermedio de la Licenciada Joancy Chávez, a propósito de demandar a la empresa SERVICIOS ODONTOLÓGICOS. S. A. Corresponde ahora dictar el fallo de fondo con el cual se decidirá la controversia sometida a la consideración de esta instancia de administración de justicia.

POSICIÓN DE LA PARTE DEMANDANTE.

PRETENSIÓN

Se pide en beneficio de la demandante, que se condene judicialmente a Servicios Odontológicos, S. A. a la devolución de las sumas pagadas con motivo de la prestación de los servicios odontológicos cuya cuantías asciende a cuatro mil trescientos noventa y siete balboas con 00/100.,(B/. 4,397.00), más cinco mil trescientos cincuenta y cuatro balboas con cincuenta centésimos, (B/.5,354.50) en concepto de tratamiento médico, más doscientos diez balboas con veintidós centésimos, (B/.210.22) en concepto de gastos de medicamentos, más los gastos legales que se generan de la acción.

HECHOS DE LA DEMANDA

En la demanda se afirma que la señora EDITH ISABEL GONZÁLEZ pagó a SERVICIOS ODONTOLÓGICOS, S. A., la suma de cuatro mil trescientos noventa y siete balboas,(B/.4,397.00), a fin de adquirir una serie de servicios odontológicos que incluían limpiezas, cambios de bracket, cuatro coronas de porcelana, colocación de las bases o pernos para implantes y coronas temporales acrílicas, entre otras.

Se asevera que los servicios odontológicos ofrecidos a la demandante se inició con la revisión y tratamientos de los dientes de la parte superior, mismo que mantenía "bracket", los cuales había que reemplazarlo y realizar limpieza y se le informa a la consumidora que existía una filtración en los "bracket" (frenos) por ende había que prepararlos para salvar los dientes.

Se señala que luego de asistir la señora EDITH GONZÁLEZ a varias citas, se le informa que no era posible salvar los dientes, por lo que se le recomendó instalar unos implantes dentales.

Se sostiene que los implantes dentales a realizar, recaerían en los cuatro dientes frontales superiores a los cuales se le colocaron las bases o pernos para implantes y coronas de acrílicos temporales semejantes al color de los dientes naturales; este servicio incluía un tratamiento de limpieza cada quince días por un valor de setenta balboas (B/.70.00) por un período de tres meses; luego de ello, se instalarían las coronas de porcelana.

Se indica que transcurrida una semana de iniciado el tratamiento, la demandante sintió malestares, (dolor en el colmillo derecho), por lo que inmediatamente informa a la demandada, quienes le recomendaron tomar medicamento para el dolor y un gel para desinflamar, sin embargo, las molestias persistió.

Se expresa que a pesar que la empresa demandada tomó las radiografías correspondientes, no pudieron subsanar las molestias que presentaba la demandante.

Se expuso que en el mes de marzo de 2008, la demandante acude a las instalaciones de la empresa demandada a fin de informarle que la base trasera de uno de los dientes temporales acrílicos se deshizo, provocando que el diente de acrílico temporal se cayera, sin embargo SERVICIOS ODONTOLÓGICOS, S. A., no realizó ningún acto para subsanar el daño ocurrido.

Alega la parte demandante que debido a los constantes dolores y la mala atención prestada por la clínica Corró y Maduro, decide comparecer a otro médico a fin de obtener un nuevo diagnóstico, es por ello, que se le realizó una radiografía, en la cual se le observó un punto negro en la base del implante, indicando que existía un quiste.

Se expone que el ineficiente servicio odontológico prestado por la empresa demandada a EDITH GONZÁLEZ, originó una bacteria en el área de los dientes de acrílicos temporales. Dicha bacteria se convirtió en un quiste, localizado en la parte superior del diente de acrílico temporal desprendido, señal que pone en evidencia la mala práctica médica realizada por la demandada.

Se añade que a la fecha de la presentación de la demanda la empresa demandada no ha cumplido con su obligación en el servicio contratado, toda vez que, no se ha responsabilizado de la garantía y no ha entregado los dientes de porcelana pagados por la demandante.

Se adiciona que la demandante ha tenido que enfrentar una serie de inconvenientes relacionados a su salud física, emocional y estética; por lo que se realizó de manera urgente una serie de tratamientos médicos, con el objeto de corregir los daños causados por la demandada, cuyo costo asciende a la suma de cinco mil trescientos cincuenta y cuatro balboas con cincuenta centésimos, (B/.5,354.50), más los gastos en medicamento por la suma de doscientos diez balboas con veintidós centésimos, (B/.210,22), como los daños y perjuicios causados.

Se transcribe en el libelo de la demanda, el numeral 2 del artículo 35, así como los numerales 1, 4, 7,8, y 13 del artículo 36 de la Ley No. 45 de 31 de octubre de 2007. De igual manera se transcribieron los artículos 45 y 46 de la citada Ley.

Finalmente señala la demandante, que interpuso una queja ante la Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia en contra de Servicios Odontológicos, S. A., y que hasta la fecha de la presentación de la demanda, la empresa demandada no ha cumplido con su responsabilidad en la garantía y no ha entregado los dientes de porcelana.

#### LA POSICIÓN DE LA PARTE DEMANDADA

SERVICIOS ODONTOLÓGICOS, S. A. (CLÍNICA CORRÓ Y MADURO), compareció al proceso a través de su representante legal, señor RAUL ALBERTO CORRO FERNÁNDEZ, quien otorgó poder a la firma forense VALENCIA, MORENO Y ASOCIADOS, S.C. y el Licenciado ALEXANDER VALENCIA dio contestación a la demanda y se opuso a la misma.

#### ANTE LA PRETENSIÓN.

Se solicita al Tribunal que sean negadas las pretensiones de la demandante, contenidas en el libelo de la demanda, ya que éstas son improcedentes por carecer de fundamento.

#### ANTE LOS HECHOS DE LA DEMANDA.

Fue aceptado el hecho primero del escrito de la demanda, referente a que la demandante se atendió en la Clínica Corró y Maduro sucursal el Dorado, (Servicios Odontológicos, S. A.).

Se niega la aseveración realizada en el hecho segundo de la demanda, (los servicios odontológicos ofrecidos a la demandante se inició con la revisión y tratamientos de los dientes de la parte superior, mismo que mantenía "bracket", los cuales había que reemplazarlo y realizar limpieza y se le informa a la consumidora que existía una filtración en los "bracket" (frenos) por ende había que prepararlos para salvar los dientes), por no ser cierto en los términos en que ha sido planteado. En ese sentido, se explica que, "La señora González acude el 12 de mayo de 2001 en busca de atención dental general, se realiza profilaxis dental completa con aplicación de flúor y el examen oral, ese día la paciente toma un plan de protección dental (PPD) el cual incluye examen oral, dos profilaxis dentales, dos aplicaciones de flúor y radiografías de control por el que paga 70.00 balboas, al hacerse el examen radiográfico se determinaron caries múltiples y restauraciones en dientes en mal estados, el diagnóstico general fue de paciente edéntula parcial con maloclusión dental y caries dentales, es decir, paciente con ausencia parcial de dientes en base a ese diagnóstico se le recomendó un tratamiento; primer lugar había que hacerle endodoncias, pernos y coronas de dientes anteriores superiores; dos restauraciones de resina en dientes posteriores; tres tratamientos de ortodoncia prepopesico, prótesis removibles superior, prótesis fijas posterior inferior."

El hecho tercero es negado, (que luego de asistir la señora EDITH GONZÁLEZ a varias citas, se le informa que no era posible salvar los dientes, por lo que se le recomendó instalar unos implantes dentales). Se manifiesta que, "El 19 de mayo de 2001 se le presentó a la paciente el plan de tratamiento con su respectivo presupuesto el cual acepto inmediatamente, se inicia el tratamiento con la endodoncias en algunos dientes anteriores luego se realizan las resinas en los dientes posteriores. Posteriormente se realiza el alargamiento de coronas en las piezas 12 y 22, estas coronas serian utilizadas solamente por el tiempo del tratamiento de ortodoncia; en marzo de 2002 se inicia el tratamiento de ortodoncia cuyo objetivo era el de cerrar espacios interdentes, alinear y reparar para lograr paralelismo de raíces, el tiempo estimado para ese tratamiento era de 6 meses con controles mensuales; la paciente nunca completo el tratamiento."

Se niega lo afirmado en el hecho cuarto, ( Se sostiene que los implantes dentales a realizar, recaerían en los cuatro dientes frontales superiores a los cuales se le colocaron las bases o pernos para implantes y coronas acrílicas temporales semejantes a color de los dientes naturales; este servicio incluía un tratamiento de limpieza cada quince días por un valor de setenta balboas (B/. 70.00) por un período de tres meses; luego de ello, se instalarían las coronas de porcelana, toda vez que nunca se hablo de colocar implantes), se señala que no es cierto, que nunca se hablo de colocar implantes.

Se dice que no es cierta, las consideraciones fácticas recogidas en el hecho quinto, (se indica que transcurrida una semana de iniciado el tratamiento, la demandante sintió malestares, (dolor en el colmillo derecho), por lo que inmediatamente informa a la demandada, quienes le recomendaron tomas medicamento para el dolor y una gel para desinflamar, sin embargo las molestias persistieron), comentándose que; "En febrero de 2003 la paciente acude con molestia en el área de lateral número 12, la periodoncista realiza la evaluación y se le recomienda un tratamiento apiceptomia durante los meses de abril, mayo, junio y julio del 2003, la paciente no acude a sus citas de continuidad del tratamiento, (ver historial clínico), en agosto del 2003 asistió a otra cita de control de tratamiento y desde esa fecha no acudió a la clínica a pesar de las llamadas para control y continuación del tratamiento tal como lo demuestra la historia clínica hasta noviembre de 2004, que acude para una re-cementación nuevamente de la temporal pieza número 12. Durante el 2005 la señora González solo acude a la clínica en diciembre para cementación temporal de la pieza número 12; en varias ocasiones se le explicó a la señora González la necesidad de continuar y terminar el tratamiento para poder eliminar las coronas temporales, la paciente no acude a la clínica desde junio de 2006, tal como lo revela la historia clínica."

Se dice que no es cierto el hecho sexto, (que a pesar que la empresa demandada tomó las radiografías correspondientes, no pudieron subsanar las molestias que presentaba la demandante), Y por tanto lo niega.

En referencia a los hechos séptimo y octavo, (que en el mes de marzo de 2008, la demandante acude a las instalaciones de la empresa demandada a fin de informarle que la base trasera de uno de los dientes temporales acrílicos se deshizo, provocando que el diente temporal acrílico se cayera, sin embargo SERVICIOS ODONTOLÓGICOS, S. A., no realizó ningún acto para subsanar el daño ocurrido; es por ello, que la parte demandante, decide comparecer a otro médico a fin de obtener un nuevo diagnóstico, en el que se le realizó una radiografía, en la cual se le observó un punto negro en la base del implante, indicando que existía un quiste.), se indica que no le consta, por lo que lo niega.

En alusión al hecho noveno de la demanda, (Se expone que el Ineficiente servicio odontológico prestado por la empresa demandada a EDITH GONZÁLEZ, originó una bacteria en el área de los dientes de acrílicos temporales. Dicha bacteria se convirtió en un quiste, localizado en la parte superior del diente temporal acrílico desprendido, señal que pone en evidencia la mala práctica médica realizada por la demandada. Se añade que a la fecha de la presentación de la demanda la empresa demandada no ha cumplido con su obligación en el servicio contratado, toda vez que, no se ha responsabilizado de la garantía y no ha entregado los dientes de porcelana pagados por la demandante), SE manifiesta que no es un hecho propiamente, se trata de una apreciación subjetiva de la demandante; la clínica no ha cobrado ningún dinero por los dientes de porcelanas.

En cuanto a el hecho décimo, señala que no existe y en relación a el hecho décimo primero, (Servicios Odontológico no ha cumplido con sus obligaciones como proveedor), se expresa que son apreciaciones subjetivas.

En atención al hecho duodécimo de la demanda, ( la demandante afirma que se realizó de manera urgente una serie de tratamientos médicos, con el objeto de corregir los daños causados por la demandada cuyo costo asciende a la suma de cinco mil trescientos cincuenta y cuatro balboas con cincuenta centésimos (B/.5,354.50)), se indica que no le consta, por lo tanto lo niega.

Con respecto al hecho décimo tercero del escrito de la demanda, ( se transcribió el numeral 2 del artículo 35 y los numerales 1,4,7, 8 y 13 del artículo 36 de la Ley No. 45 de 31 de octubre de 2007), se sostuvo, que no es un hecho.

Los hechos décimo cuarto, décimo quinto y décimo sexto del libelo de la demanda, (se transcribió los artículo 45 y 46 de la Ley No. 45 de 31 de octubre de 2007, la demandante presento una queja ante la Autoridad de Protección al Consumidor en contra de la empresa demandada y Servicios Odontológico, S. A., no ha cumplido con sus obligaciones en el servicio contratado), son negados, expresándose que la clínica no cobro dientes de porcelanas, por lo cual no esta obligada a proporcionarlo.

Así las cosas, se manifiesta que se opone a la cuantía por ser infundadas, acepta como prueba el certificado del Registro Público, por ser documento público, negó las demás pruebas y el fundamento de derecho.

#### ANÁLISIS DEL TRIBUNAL

#### LA LEY APLICABLE.

Siendo que la circunstancia fáctica de la cual se desprendieron los hechos particulares que generaron la controversia expuesta a través del Proceso de Protección al Consumidor que ocupa la atención de esta sede de administración de justicia, <<El tratamiento odontológico realizado por Servicios Odontológico, S. A., a Edith Isabel González>>, queda entendido que el conflicto será dirimido con aplicación de la Ley No. 29 de 1 de febrero de 1996, el Código Civil, Ley No. 45 de 31 de octubre de 2007 y el Código Judicial.

386

## LA LEGITIMACIÓN.

Se identifican en demandante y demandada las cualidades de consumidor y proveedor que la Ley No. 45 de 31 de octubre de 2007 exige para que las normas que integran su título de Protección al Consumidor puedan ser aplicadas; ello resulta primordial habida cuenta que este texto legal especifica la categoría de individuos que pueden plantear sus pretensiones en Sede de Protección del Consumidor y, de otro lado, ser demandados por esa vía; además, en su artículo 32 determina que son beneficiarios de esas normas todos los consumidores de bienes y servicios finales y que quedan obligados a su cumplimiento todos los proveedores.

Constató este Tribunal que se completaron relaciones de consumo, subsumidas en lo indicado en el libelo de la demanda, la aceptación expuesta por la parte demandada en la contestación de la demanda, las facturas que reposan de la foja 39 a la 48 del presente expediente y el historial clínico en las cuales tuvieron participación EDITH GONZÁLEZ y SERVICIOS ODONTOLÓGICOS, S. A.; la demandante como consumidora de un servicio final (tratamiento odontológico) y la demandada como proveedora dedicada profesional y habitualmente a ofrecer servicio en odontología.

## ANÁLISIS DEL MATERIAL PROBATORIO APORTADO

Así, queda probado que, en total, Servicios Odontológicos, S. A., ha recibido de la demandante en concepto de abono por el tratamiento odontológico la suma de cuatro mil trescientos noventa y siete balboas, (B/.4,397.00). (Cfr. fs. 39 a la 48).

Se incorporó al proceso el historial clínico de la empresa Servicios Odontológicos, S. A., en torno a la cual gira la controversia en el desarrollo del tratamiento realizado a EDITH ISABEL GONZÁLEZ.(Cfr. Fs. 75 a la 82 del expediente).

Se encuentra acreditado en el proceso que el tratamiento realizado a la demandante inicio haciéndole profilaxis, endodoncia en las piezas # 22, 11, 12 y 48. Posteriormente se le realiza resinas en las piezas # 24, 25, 26,27 y 13. Luego el 13 de agosto de 2001 se le recomienda antibiótico por molestias y el 17 de agosto de ese mismo año, se retira sellado de la pieza #12 y el 24 de agosto de 2001 se coloca sellado en pieza # 12. El 3 de septiembre de 2001, se hace la preparación para colocar las bases o pernos para la implantación de coronas de acrílicos temporales y el 20 de septiembre de 2001 colocaron las coronas de acrílicos temporales.

El 5 de febrero de 2002 fue la primera consulta con la ortodoncista y el 18 de febrero de 2001 le colocaron los bracket a EDITH ISABEL GONZÁLEZ. De acuerdo al historial clínico la paciente asistió a la clínica tres (3) meses después, (4 de junio de 2002), y luego en septiembre de 2002.

El 19 de marzo de 2003, la Clínica Servicios Odontológicos, S.A, realiza una apicectomía a EDITH GONZÁLEZ en la pieza No. 12; sin embargo, la paciente no asistió a la cita el 2 de abril de 2003, ni el 8 de julio de ese año.

El 28 agosto y 8 de noviembre de 2003, Edith González asistió a la clínica demandada para realizarse profilaxis, pulido, flúor, examen y re-cementación del temporal de pieza No.12.

El 28 de diciembre de 2005, Edith González acude a la clínica demandada para re-cementación de la corona de acrílico de temporal de la pieza # 12 fracturada, se reajusta; luego el 12 de enero de 2006 le coloca un diente de acrílico temporal en pieza #22 y el 27 de julio de 2006 le colocan cuatro coronas de acrílicos temporales en las piezas números 11, 12, 21 y 22.

El 10 de julio de 2006, Edith González acude a la clínica demandada y fue evaluado por la especialista en endodoncia, en ese momento se le recomienda tratamiento de apicectomía y sellado apical en la pieza No. 12.

La demandante se ha realizado una apicectomía del incisivo lateral superior derecho en la pieza #12, en el mes de abril de 2008, cuyo costo asciende a la suma de trescientos noventa y siete dólares con cincuenta centavos (B/.397.50), de acuerdo a la deposición jurada del Doctor Rigoberto Beitia. (Cfr. fs. 106-117).

En relación a la controversia resultan de fundamental importancia las experticias que se efectuaron con la participación de odontólogo y endodoncista, designados por el Tribunal y la parte demandada respectivamente. Las especialistas presentaron sus dictámenes periciales y fueron ratificadas y escuchadas las opiniones de las peritos. (Cfr. fs. 330-331; 341-342; y 343 a 357).

La perito LASSO GEORGE, infirió en su dictamen, luego de realizar el estudio, que "Al estar desajustados los márgenes, producen bacterias que afectan el periodonto (tejidos de soporte del diente que son hueso, encía y ligamento periodontal), al estar fracturados en algunas partes de él se acumula placa dental (restos microscópicos de comida) que crea bacterias las cuales segregan ácidos, y producen caries, también el encontrarse viejos se desajustan. O sea crean bacterias al estar desajustados, mal adaptados, fracturados o mucho tiempo en boca; ya que los provisionales no deben estar en boca más de 6 meses o cuando mucho un año, su propio nombre lo dice dientes temporales o provisionales". Además expresó que " se erradicaron caries activas con calzas de resinas, se cambiaron amalgamas desajustadas por restauración de resinas, se realizaron endodoncias en piezas donde los nervios estaban infectados e inflamados o pudieron estar necróticos productos de caries viejas y extensas, se colocaron pernos o pines metálicos en piezas 1.1, 1.2, 2.1 y 2.2, para recuperar el muñón o parte de diente perdido por causas de caries y en un futuro poder realizar coronas; se realizaron dientes provisionales de acrílico los cuales debieron ser cambiados por CMP, una vez tomada una impresión definitiva. Se realizó apicectomía en pieza 1.2.

el día 19 de marzo para erradicar infección post-endodoncia en ápice y un tratamiento de Ortodoncia (frenos) de seis meses de durabilidad”.

La perito ARCIA ABREGO, señaló en su informe “La historia clínica de la paciente indica que se planificó un tratamiento a realizarse en diversas fases y el mismo culminaría con la fase protésica que correspondía a las coronas de porcelana. Al no terminar con el tratamiento de ortodoncia no se podía continuar con la colocación de las coronas de porcelana. También agrega en su informe que “En el expediente clínico de la señora González consta que se realizó un tratamiento que inició con restauración (calzas), endodoncias, pernos y coronas de acrílico. Posteriormente continuó con la fase de ortodoncia, durante la cual se observa ausencia constante a las citas programadas”. De igual manera extornó la perito que “el 10 de julio de 2006 se da la recomendación de apicectomía con sellado apical, pero la paciente no acude a realizarse dicha cirugía”.

Se realizó prueba contable, luego de ello, la perito Janisa Jiménez <<designada por el Tribunal>>, y Gaston Jimenez <<designado por la parte demandante>> rindieron sus respectivos dictámenes periciales y fueron interrogados a propósito de ser examinados y repreguntados. (Cfr. fs. 310-328; 332-40 y 358 a 363.), en la que se determinó los pagos realizados por Edith González a la empresa Servicios Odontológicos, S.A.

A foja 334 y 335 del presente expediente se encuentra el listado de los servicios odontológicos realizado por la empresa demandada a Edith Isabel González y el desglose detallado de los pagos realizados.

Se receptaron en esta causa las declaraciones juradas de INGRID DEL CARMEN DÍAZ VERGARA y TERESA MERCEDES ARGOTE MEDINA, en calidad de testigos aducidos por la parte demandada, quienes trabajan para la empresa SERVICIOS ODONTOLÓGICOS, S.A., y manifestaron que le realizaron el tratamiento de limpiezas, calzas múltiples, endodoncia, pernos, colocación de las coronas de acrílicos en los cuatro dientes anteriores superiores y ortodoncia prepotésica a EDITH GONZÁLEZ e indicaron que la paciente fue continúa en sus citas antes de la ortodoncia, sin embargo al momento de iniciar la ortodoncia empezó la paciente a ausentarse en sus citas programadas, por lo que no se ha podido concluir el tratamiento. Expresó INGRID DÍAZ que la paciente González no pago las coronas de porcelana. (Cfr. fs. 84-97).

Las fotografías que reposan en la foja 50 y de la foja 60 a la 65 del presente expediente, fueron aportadas por la apoderada judicial de la parte demandante, con inobservancia de los parámetros que establece la Ley para su valoración.

## SOLUCIÓN DE LA CONTROVERSIDA

Ha de señalar este Tribunal que la ponderación del material probatorio que sirve a este proceso, se realizó considerándolo en su conjunto y de manera concatenada, con aplicación de las reglas de la sana crítica. También fueron tomadas en cuenta las formalidades que establece la ley en lo tocante a las pruebas documentales.

La consumidora estima que los servicios odontológicos realizados por la empresa demandada fueron prestados de manera deficiente. Por el contrario, la demandada sostiene que el servicio fue realizado en condiciones de eficiencia y que no se logro culminar el tratamiento odontológico recomendado a la demandante, por la inasistencia de la paciente a las citas programadas.

De conformidad con lo que establece el artículo 974 del Código Judicial, "Las obligaciones nacen de la ley, de los contratos y cuasi-contratos y de los actos y omisiones ilícitos o en que intervengan cualquier género de culpa o negligencia". Para el caso que nos ocupa, Edith Isabel González contrato los servicios médicos de Servicios Odontológicos, S. A., cuyo objeto era recibir una serie de tratamiento de odontología; por lo que resulta evidente que se origina para las partes que interviene en esta relación de servicios derechos y obligaciones.

El Diccionario Manual Jurídico Albeledo-Perrot, nos proporciona la definición que sobre obligaciones de resultados y de medios con respecto a la prestación de servicios médicos y nos dice que:

"Las obligaciones, clasificadas de acuerdo con la índole del contenido de las prestación, son de resultado o de medios.

En las obligaciones de resultado el deudor (médico) se compromete al cumplimiento de un determinado objetivo, asegurando al acreedor (paciente) el logro de la consecuencia o resultado tenido en miras al contratar (que sería la búsqueda de una mejor salud, o un chequeo rudimentario, etc.).

En las obligaciones de medios el deudor (médico) compromete su actividad diligente que razonablemente, tiende al logro del resultado esperado, pero éste no es asegurado ni prometido". (GARRONE, José Alberto. Diccionario Manuel Jurídico Albeledo-Perrot: Buenos Aires, Argentina; Editorial Artes Gráficas Candil 1989; Pág. 543.)

En esta líneas de pensamiento, existe la obligación de seguridad que recae en los centros hospitalarios o clínicas, que a diferencia de la responsabilidad del médico, es una obligación en principio de resultado y no de medio; así lo señala el jurista JAVIER TAMAYO, citado por SERGIO YEPES RESTREPO, en su obra "La Responsabilidad Civil Médica", nos indica que:

"Esa obligación es, en principio, de resultado, en relación con los daños que sufre el paciente que no ha desempeñado ningún papel activo en la producción del perjuicio, como cuando un tercero o cualquier objeto del hospital lesionan al paciente; pero es de medio en relación con los daños que éste sufra cuando ha desempeñado un papel activo en la producción del hecho,...."

El Doctor SERGIO YEPES señala al respecto que:

"La institución hospitalaria tiene una obligación de seguridad en cuanto a la eficacia de los servicios asistenciales e instrumentales, por lo que, si la entidad asistencial se ha obligado a proporcionar asistencia médica por medio de profesionales de su cuerpo médico, no sólo es responsable de que el servicio se preste sino también de que se preste en condiciones, en cuanto a la intervención del profesional y servicio auxiliares, que el paciente no sufra daño por deficiencia en la prestación prometida; en esto consiste, precisamente, la obligación de seguridad." (YEPES RESTREPO, Sergio; La Responsabilidad Civil Médica. Biblioteca Jurídica Diké, 1999, Págs. 87-88)

Es importante anotar que las obligaciones del médico o la clínica que presta el servicio son de carácter contractual y corresponde a la naturaleza del servicio que se va a prestar al paciente. De ahí se podrá establecer si se le puede imputar algún tipo de responsabilidad al médico o a la clínica por un determinado fracaso en el servicio, (tratamiento, cirugía, etc.), realizado a la paciente, (falta médica o el incumplimiento de los deberes profesionales).

Debemos constatar que las obligaciones de los médicos o de la clínica que realizan los servicios, es antes, durante y después de haberse realizado el tratamiento o la intervención quirúrgica, así también la paciente tiene la obligación de cumplir las prescripciones y directrices que le traza el médico, con el propósito de obtener el resultado que sería la búsqueda de mejor salud o mejorar la estética.

En el proceso, no quedó probada la conducta negligente o culposa de Servicios Odontológicos, S. A., a través de los especialistas que intervinieron en el tratamiento realizado a EDITH ISABEL GONZÁLEZ.

No existen elementos probatorios en el proceso que establezca que el supuesto daño que tiene EDITH ISABEL GONZÁLEZ es imputable a SERVICIOS ODONTOLÓGICOS, S. A., quien se encargó de la prestación de los servicios, (nexo de causalidad).

No esta acreditado en el presente cuaderno procesal, que la demandante pagó las cuatros coronas de porcelanas a la empresa Servicios Odontológicos, S. A.

391

No se encuentra acreditado que a la consumidora no se le informo las condiciones de las garantías de servicios odontológicos ofrecidos por la empresa demandada.

En referencia a lo solicitado en el libelo de la demanda, que se condene judicialmente a la empresa demandada a pagar por incumplimiento de la garantía, más daños y perjuicios causados a la señora EDITH ISABEL GONZÁLEZ, esta instancia judicial estima, que por no estar acreditado el supuesto daños y perjuicio sufrido y la conducta culposa de la empresa demandada, no se accederá a condenar a SERVICIOS ODONTOLÓGICOS, S. A.

La Ley No. 45 de 2007, en su canon 127 numeral 11, determina que en estos procesos no habrá condena en costas en contra de los consumidores

#### DECISIÓN DEL TRIBUNAL

EN MÉRITO DE LO EXPUESTO, EL SUSCRITO, JUEZ SÉPTIMO MUNICIPAL DEL PRIMER DISTRITO JUDICIAL DE PANAMÁ, RAMO DE LO CIVIL, (ASUNTOS DEL CONSUMIDOR), ADMINISTRANDO JUSTICIA EN NOMBRE DE LA REPÚBLICA Y POR AUTORIDAD DE LA LEY; DENTRO DEL PROCESO DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR INSTAURADO POR EDITH ISABEL GONZÁLEZ EN CONTRA DE LA EMPRESA SERVICIOS ODONTOLÓGICOS, S.A.; RESUELVE: NO ACCEDER A LAS PRETENSIONES DE LA PARTE DEMANDANTE.

NO HAY IMPOSICIÓN DE COSTAS PARA LA CONSUMIDORA.

UNA VEZ EJECUTORIADA LA PRESENTE SENTENCIA, ARCHÍVESE EL EXPEDIENTE, PREVIA INSCRIPCIÓN DE SU SALIDA EN EL LIBRO DE REGISTRO RESPECTIVO.

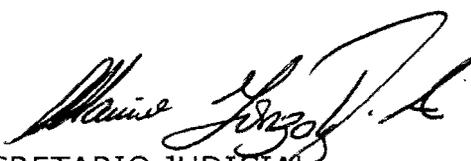
DISPOSICIONES LEGALES APLICADAS: ARTÍCULOS 1,31,32,45,47, Y CONCORDANTES DE LA LEY No. 29 DE 1 DE FEBRERO DE 1996; ARTÍCULO 974 DEL CÓDIGO CIVIL; ARTÍCULOS 127 Y 191 DE LA LEY No. 45 DE 31 DE OCTUBRE DE 2007; ARTÍCULOS 780, 781,832,833,783,784,871,917,980 Y SIGUIENTES DEL CÓDIGO JUDICIAL.

NOTIFÍQUESE,



EL JUEZ,

LCDO. PEDRO DIDIER TORRES TORRES.



EL SECRETARIO JUDICIAL,  
LCDO. HILARIO GONZÁLEZ A.