



LM0034 / SENTENCIA

JUZGADO SÉPTIMO MUNICIPAL DEL DISTRITO DE PANAMÁ, RAMO CIVIL, (ASUNTOS DEL CONSUMIDOR); Panamá, doce (12) de septiembre de dos mil once (2011).

SENTENCIA No.28

**VISTOS:**

**FRANCISCO JOSÉ ALEMÁN MENDOZA**, varón, panameño, portador de la cédula de identidad personal No. 8-398-703, por intermedio de los Abogados de Oficio de la AUTORIDAD DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR Y DEFENSA DE LA COMPETENCIA (ACODECO) a quienes otorgó poder en sus caracteres de principal y sustitutos, interpuso Demanda de Protección al Consumidor en contra de **GRUPO Q PANAMÁ, S.A.** sociedad anónima inscrita en la ficha 236594, rollo 29626 e imagen 95 de la sección de micropelículas mercantil del Registro Público de Panamá, según consta en la certificación expedida por dicha institución, presentada junto con la demanda.

A esta parte, el expediente está preparado para recibir la sentencia que pondrá fin a la instancia, dando solución a la controversia suscitada entre las partes en litigio, como quiera que, con garantía de un debido proceso, ya han sido evacuadas las etapas probatorias propias de este tipo de causas y recibidos los alegatos de conclusión de las partes.

**PRETENSIÓN Y POSICIÓN DE LA PARTE DEMANDANTE**

Pretende el actor con su demanda que este Tribunal ordene a la sociedad demandada **GRUPO Q PANAMÁ, S.A.** a prestar nuevamente el servicio de reparación del vehículo marca "Mercedes Benz", modelo "E350", tipo "SEDAN", matrícula 486286, color blanco, chasis WDB2110561B010398, año 2007, sin cobrar un costo adicional por el mismo, que asciende a la suma de **TRES MIL DOSCIENTOS CINCUENTA Y TRES BALBOAS CON 90/100 (B/.3,253.90)**; de no ser posible la nueva prestación del servicio de manera adecuada, que se le **CONDENE** a la devolución de la suma de dinero pagada, la cual asciende a **CUATRO MIL SETECIENTOS NOVENTA Y UNO CON 38/100 (B/. 4,791.38)**, en concepto de compensación, más los gastos de la acción.

La apoderada judicial del demandante fundamentó la demanda en los hechos, que en síntesis son los siguientes:

Se afirma que la parte actora contrato a la sociedad demandada **GRUPO Q PANAMÁ, S.A.**, para realizar servicios de reparación sobre el vehículo marca "Mercedes Benz", modelo "E350", tipo "SEDAN", matrícula 486286, color blanco, chasis WDB2110561B010398, año 2007, ingresando a las instalaciones de la sociedad demandada en las siguientes fechas:

1. El día 8 de febrero de 2010, según orden de trabajo No. 610137302, por trescientos ochenta y cuatro balboas con 52/100 (B/. 384.52).
2. El día 3 de junio de 2010, de acuerdo a la orden de trabajo No. 81540, por mil novecientos ochenta balboas con 56/100 (B/. 1,980.56).
3. El día 25 de junio de 2010, de conformidad con la orden de trabajo No. 610182883, por ciento sesenta y seis balboas con 60/100 (B/. 166.60).
4. El día 13 de julio de 2010, a través de la orden de trabajo No. 610188231, por trescientos cincuenta y seis balboas con 91/100 (B/. 356.91).
5. En el mes de septiembre de 2010, según las órdenes de trabajo No. 610209130 y No. 610211458 por ciento cincuenta y nueve balboas con 00/100 (B/.159.00) y por novecientos doce balboas con 28/100 (B/. 912.28), respectivamente.
6. En el mes de octubre de 2010, de acuerdo a la orden de trabajo No. 610217208, por noventa y seis balboas con 30/100 (B/. 96.30).
7. Los días 13 y 28 de diciembre de 2010, tal cual se indica en las órdenes de trabajo No. 610237390 y No. 610241014, por seiscientos treinta y ocho con 91/100 (638.91) y noventa y seis balboas con 30/100 (B/. 96.30), respectivamente.

Se expresa que el vehículo se encuentra desde el mes de enero del presente año, en las instalaciones de la sociedad demandada, para la prestación nuevamente del servicio contratado, y para lo cual la demandada están cobrándole al consumidor la suma de tres mil doscientos cincuenta y tres balboas con 90/100 (B/. 3,253.90), para volver a prestar el servicio de reparación.

Se dice que **GRUPO Q PANAMÁ, S.A.**, realizó los trabajos de manera defectuosa, toda vez que el vehículo sigue presentando problemas, que impiden su utilización.

Se expone que el demandante cumplió y ha cumplido con todas las obligaciones emanadas de la relación de consumo, sin embargo, no puede decir lo mismo de la sociedad demandada, quien no ha cumplido en entregar de manera satisfactoria, sin defectos y sin cobrar una suma adicional por los servicios de reparación contratados sobre el vehículo descrito anteriormente.

**POSICIÓN DE LA PARTE DEMANDADA**

**GRUPO Q PANAMÁ, S.A.**, empresa demandada, concurrió al proceso mediante la presentación de la Escritura Pública No. 15,365 de 06 de julio de 2010 la cual contiene el Poder General de representación otorgado a la firma forense **CONTRERAS & ASOCIADOS**. La representación de la sociedad demandada, no contestó el libelo de la demanda, toda vez que compareció a la audiencia realizada dentro del presente proceso, el día 03 de agosto del presente año, (a las nueve y diecisiete minutos de la mañana <<9:17 a.m.>>), luego de precluida la etapa de contestación de la demanda.

**CONSIDERACIONES DEL TRIBUNAL**

Planteada la pretensión, los hechos de la demanda y la posición que asumió ante ellos la empresa demandada, identificados el objeto litigioso, que se mantuvo inalterado luego de la celebración del acto de audiencia y el *thema probandum* en la presente causa, corresponde ahora su resolución con consideración, claro está, de los hechos probados que tengan vinculación con las cuestiones en debate.

A través de la Ley No. 45 de 31 de octubre de 2007, el legislador o diputado quiso especificar la categoría de individuos que pueden plantear sus pretensiones a través de un proceso de protección al consumidor y, de otro lado, ser demandados por esa vía. En el artículo 32 en la Ley 45, se determina que son beneficiarios de las normas del título de protección al consumidor, todos los consumidores de bienes y servicios finales y que quedan obligados a su cumplimiento todos los proveedores.

En este proceso, no es cuestión discutida que las partes en contraposición tienen las calidades que el derecho sustantivo ha previsto para que sea posible y válida su participación en un proceso como el que ocupa la atención actual de este Tribunal, adelantado en sede de protección al consumidor. La demandada en ningún momento ha cuestionado la condición de consumidor del demandante o el asunto de los servicios realizados al vehículo marca "Mercedes Benz", modelo "E350", tipo "SEDAN", matrícula 486286, color blanco, chasis WDB2110561B010398, año 2007 y tampoco ha negado su condición como proveedora de los servicios de reparación sobre el citado automóvil, los días 8 de febrero, 3 y 25 de junio, 13 de julio, 19 y 23 de septiembre, 14 de octubre, 13 y 28 de diciembre, todos del año 2010 [fecha registrada en las diferentes preformas de órdenes de reparación].

En el expediente figura documentación suficiente, válida y pertinente para confirmar que, en efecto, Francisco José Alemán Mendoza contrató los servicios de la demandada para realizar reparaciones al vehículo marca "Mercedes Benz", modelo "E350", tipo "SEDAN", matrícula 486286, color blanco, chasis WDB2110561B010398, año 2007; basta examinar los documentos que contienen reportes de órdenes de trabajo; así como, el historial de los servicios realizados, obtenido en la inspección ocular realizada en la oficina de la empresa demandada el día 22 de agosto del presente año. (Están elaborados en papel membrete de Grupo Q. Panamá, S.A.), la cual reposa en este proceso digital. En esos servicios se materializa la relación de consumo que conecta al actor-consumidor y a la demandada-proveedora.


Determinada la existencia de una relación de consumo que vincula al demandante y demandada, y de la cual se deriva la presente controversia, esta sede de administración de justicia procederá a examinar el mérito de la pretensión principal expuesta por Francisco José Alemán Mendoza en el sentido de que este Tribunal condene judicialmente a la demandada a prestar nuevamente el servicio de reparación del vehículo marca "Mercedes Benz", modelo "E350", tipo "SEDAN", matrícula 486286, color blanco, chasis WDB2110561B010398, año 2007, sin cobrar un costo adicional por el servicio, que asciende a la suma de tres mil doscientos cincuenta y tres balboas con 90/100 (B/3,253.90).

El señor Francisco José Alemán Mendoza a través de su apoderada judicial, planteó en el libelo de la demanda que los trabajos que realizó GRUPO Q. PANAMÁ, S.A. se ejecutaron de manera defectuosa.

Corresponde a este Tribunal de conformidad con lo que establece el artículo 43 de la Ley No. 45 de 2007, verificar si los servicios prestados por GRUPO Q. PANAMÁ, S.A. al vehículo marca "Mercedes Benz", modelo "E350", tipo "SEDAN", matrícula 486286, color blanco, chasis WDB2110561B010398, año 2007, fueron ejecutados o realizados en condiciones de eficiencia o si, por el contrario, no reunió tal carácter.

De inicio ha de decirse que probado está que el vehículo objeto de la presente controversia ha ingresado a los talleres de GRUPO Q. PANAMÁ, S.A. para los servicios de reparaciones indicados por el consumidor y realizados por parte de la proveedora, así:

ORDEN DE TRABAJO	FECHA	MONTO	DESCRIPCIÓN	FACTURA PAGADA
610137902	8-02-2010	384.52	Reparación: brake cleaner (2), filtro de transmisión, aceite de cambio de marchas	130918
61340	3-06-2010	1,980.56	Operaciones: R/I Tijera trasera izquierda, Servitón: de 20, 40, 60, 80, 100, Inicialización del sistema eléctrico. Reparación: anillo de succión, junta anillo (6), anillo en O, arandela de tapa, bomba de aceite, convertidor, arandela distanciadora, anillo de disco (2), discos exteriores, disco, placa intermedia	NOTE 570 DE FEBRERO DE 2010 CLAIM 0366, 21-06-10
610182883	21-06-2010	166.60	Reparación: R/I Tijera trasera izquierda Reparación: wiper blade. Mano de obra	133204
610188231	13-07-2010	356.91	Reparación: R/I Tijera trasera izquierda Reparación: brake pad, transmisor, sensor de desgaste de pastilla de freno, brake cleaner. Mano de Obra	133522
610209130	15-09-2010	159.00	Reparación: R/I Tijera trasera izquierda. Reparación: silicona de motor, brake cleaner Mano de obra.	136494
610211458	23-09-2010	912.28	Reparación por colisión	136493



610217208	14-10-2010	96.30	Operaciones: R/A tijera trasera izquierda. Máximo de obra.	128445
610237390	13-12-2010	638.91	Operaciones: Mant. del motor, Cam. Filt. A/C y A/M. Reponer: filtro de calefacción y ventilación, aditivo para combustibles, filtro de aire, aceite mobil 1 0W-40, limpiador de parabrisas, filtro de aceite. Máximo de obra.	140339
610241014	28-12-2010	96.30	Operaciones: Programación de mando de T/A y motor. Máximo de obra.	140706
Total		B/. 4,791.20		

Las pruebas se derivan de los documentos visibles en el expediente digital, constituidos por copias certificadas por la sociedad demandada de preformas de órdenes de reparación.

Ahora bien, a este punto, visto que el automóvil marca "Mercedes Benz", modelo "E350", tipo "SEDAN", matrícula 486286, color blanco, chasis WDB2110561B010398, año 2007 presentó ciertas situaciones que requirieron acciones por parte del taller de Grupo Q. Panamá, S.A., (brake cleaner (2), filtro de transmisión, aceite de cambio de marchas, anillo de muelle, junta anular (6), anillo en O, arandela de tapa, bomba de aceite, convertidor, arandela distanciadora, anillo de disco (2), discos exteriores, disco, placa intermedia, wiper blade, brake pad, transmisor, sensor de desgaste de pastilla de freno, brake cleaner, silicon de motor, brake cleaner, reparación por colisión, mantenimiento del motor, Cam. Filt. A/C y A/M, filtro de calefacción y ventilación, aditivo para combustibles, filtro de aire, aceite mobil 1 0W-40, limpiador de parabrisas, filtro de aceite; así como, Programación de mando de T/A y motor. ), lo que queda por evaluar es si la demandada cumplió o no con las obligaciones que le impone la ley, como proveedora de servicios, en lo referente a la ejecución eficiente de los servicios contratados. Si resulta que GRUPO Q. PANAMÁ, S.A. ha satisfecho su deber de prestar un servicio de reparación al vehículo marca "Mercedes Benz", modelo "E350", tipo "SEDAN", matrícula 486286, color blanco, chasis WDB2110561B010398, año 2007, de forma eficiente en la ejecución o la realización de los servicios contratados por Francisco José Alemán Mendoza, entonces habría que concluir en que no existen deficiencias que reprochar.

Se practicó prueba pericial mecánica al vehículo marca "Mercedes Benz", modelo "E350", tipo "SEDAN", matrícula 486286, color blanco, chasis WDB2110561B010398, año 2007, con la intervención de los peritos Mario Augusto Arguelle Mendoza (demandada) y Daniel Llorente Ortega (Tribunal).

El perito designado por la demandada determinó lo siguiente en su informe:

- "Puede verificar que el vehículo no presentó la falla reportada por el demandante, debido a que es una falla eléctrica intermitente en el módulo electrónico de la transmisión, la cual no se encuentra presente en ese momento en el módulo EGS (Gestión Electrónica del Cambio), lo que implicaría que esta falla ocasiona que el vehículo pase a un estado de emergencia impidiendo el funcionamiento normal de la unidad.
- Adicional puede verificar en el historial suministrado por el taller de la empresa con fecha 02 de junio de 2010, donde se verificó las piezas sustituidas en esa ocasión corresponden a una falla de un componente mecánico en la transmisión.
- Por lo anterior puedo concluir que la falla que se reporta no tiene ninguna relación con el trabajo efectuado por la empresa ya que se trata de una falla distinta y que no era posible anticipar al momento que se efectuó la reparación anterior."

En la deposición jurada el perito Arguelle Mendoza expuso que, "Los componentes mecánicos son las piezas engranajes, discos, clutch, turbina, bomba primaria, rueda libre y sellos y la corredera hidráulica es la parte eléctrica es el mando "EGS" ingresado en la placa electrónica el cual viene conjunto con la corredera de mando que es la parte hidráulica".

Por su parte, el perito nominado por el Tribunal indicó en su informe que:

- El interior y exterior del vehículo son buenos.
- Las escobillas están en buen estado.
- El vehículo no presenta fuga de aceite ni de agua en la parte superior del motor.
- Las luces delanteras y traseras funcionan de forma adecuada.
- Los frenos funcionan de forma adecuada.
- El vehículo presenta un ruido o golpe en la transmisión.

En la ratificación de sus dictámenes periciales, ambos peritos coincidieron en indicar, que el daño que presente el vehículo Mercedes Benz", modelo "E350", tipo "SEDAN", matrícula 486286, color blanco, chasis WDB2110561B010398, año 2007, en la transmisión es electrónico y no mecánico; y las piezas reemplazadas por el taller de la empresa demandada al automóvil en el mes de junio de 2010, fueron por defectos mecánicos en la transmisión y no por daños electrónicos.



De acuerdo a la prueba pericial practicada, las facturas aportadas por la parte demandante a este proceso; así como, las preformas que contienen las órdenes de trabajo obtenidas en la inspección realizada por el Tribunal en las oficinas de la empresa demandada (que corresponden todas, a aquellas insertas en el expediente), valoradas en su conjunto, resultan pertinentes y conducentes para determinar los servicios efectuados por la empresa GRUPO Q. PANAMÁ, S.A. al vehículo marca "Mercedes Benz", modelo "E350", tipo "SEDAN", matrícula 486286, color blanco, chasis WDB2110561B010398, año 2007, sin que pueda concluirse la existencia de deficiencia en la ejecución o realización de los servicios contratados por Francisco José Alemán Mendoza.

De ahí que, se debe tener presente que, en materia civil, (la protección al consumidor no deja de hacer parte del derecho civil) rige el principio dispositivo, en el sentido que le corresponde a las partes traer las pretensiones, los hechos y las pruebas al Juez, con el propósito de acreditar sus aseveraciones.

Ha de señalar este Tribunal que en cumplimiento de los principios consagrados en el debido proceso legal, ubican al Juez en una posición de valorar los hechos de acuerdo a los elementos probatorios que reposan en el expediente aplicando el principio de las reglas de la sana crítica consagrado en nuestro ordenamiento jurídico, es decir, valorar las pruebas objetiva y razonablemente, en atención a los principios científico, de la lógica, la experiencia y la conducta procesal de las partes que originen el convencimiento racional del juez basado en dicho principio.

El principio de sana crítica no faculta al juzgador asumir la carga probatoria, el cual es un deber de las partes, de ahí que la actividad judicial del juzgador, en ningún momento puede romper el equilibrio de neutralidad; garantía esencial en el desempeño de las funciones jurisdiccionales del juez.

En conclusión, serán negadas las pretensiones planteadas en el libelo de la demanda que nos ocupó y en cuanto a las costas, la Ley No. 45 de 31 de octubre de 2007, en su canon 127, numeral 11, establece que en estos procesos no habrá condena en costas en contra de los consumidores, por el hecho objetivo del vencimiento.

**PARTE RESOLUTIVA**

En mérito de las consideraciones expuestas, quien suscribe, **JUEZ SÉPTIMO MUNICIPAL DEL DISTRITO DE PANAMÁ, (ASUNTOS DEL CONSUMIDOR), RAMO CIVIL, SUPLENTE ESPECIAL**, administrando justicia en nombre de la República y por autoridad de la Ley, **RESUELVE:**

- **PRIMERO:** NEGAR las pretensiones de la parte actora dentro del Proceso de Protección al Consumidor propuesto por FRANCISCO JOSÉ ALEMÁN MENDOZA portador de la cédula de identidad personal No. 8-398-703 en contra de GRUPO Q PANAMÁ, S.A. sociedad anónima inscrita en la ficha 236594, rollo 29626 e imagen 95 de la sección de micropelículas mercantil del Registro Público de Panamá.
- **SEGUNDO:** EXONERAR al consumidor-demandante del pago de las costas por disposición legal.
- **TERCERO:** ARCHIVAR EL EXPEDIENTE, previa anotación de su salida en el Libro de registro que a tales efectos se lleva en este Tribunal.

**FUNDAMENTO DE DERECHO:** Artículos 1, 32, 33, 34, 35, 43, 127 y 191 de la Ley No. 45 de 31 de octubre de 2007; modificada por la Ley No.29 de 02 de junio de 2008; artículo 2 numeral 3 del Decreto Ejecutivo No.46 de 23 de junio de 2009; Artículos 780, 832, 843, 856, 857, 966, 980, 990, 991 y concordantes del Código Judicial; artículos 32, 49 y 215 de la Constitución Política de la República de Panamá.

**NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE,**

PEDRO DIDIER TORRES TORRES  
JUEZ (A)  
2011-09-12 16:29:07

ha1b110912v0spr

REPÚBLICA DE PANAMÁ  
CORTE JUDICIAL  
JUEZ SÉPTIMO MUNICIPAL  
DEL DISTRITO DE PANAMÁ, RAMO DE LO CIVIL.

CERTIFICO: Que el presente es fiel copia de un documento procedente de un expediente electrónico Judicial.

EL SECRETARIO