



República de Panamá
Órgano Judicial
JUZGADO NOVENO DE CIRCUITO DE LO CIVIL DEL
PRIMER CIRCUITO JUDICIAL DE PANAMÁ

ED 90741 2013
PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

JUZGADO NOVENO DE CIRCUITO DE LO CIVIL DEL PRIMER CIRCUITO JUDICIAL DE PANAMÁ.- Panamá, seis (6) de agosto de dos mil quince (2015).-

SENTENCIA No.49-15

ANTECEDENTES

Encontrándose en estado de dictar sentencia, se ventila en este Tribunal Proceso de Protección al Consumidor instaurado por la AUTORIDAD DE PROTECCION AL CONSUMIDOR Y DEFENSA DE LA COMPETENCIA (ACODECO) a través del Licenciado ENRIQUE ANTONIO JAÉN SOLÍS, actuando en calidad de abogado de oficio principal y como sustitutos, los Licenciados Ramón De La O. Fernández, Elíades Trujillo Vergara, Iván Allonca, Michelle Ábrego Moreno y Luis De Los Angeles Arosemena, en representación de JAMSHID ARIEL ASHRAFI, varón, estadounidense, mayor de edad, portador del pasaporte No.430495058, con domicilio en Vía porras, edificio Frisco Bay, apartamento 11-B, Corregimiento de San Francisco, Distrito y Provincia de Panamá, contra CONNEXION ZONA LIBRE, S.A., sociedad anónima debidamente inscrita en la ficha 417271, documento 348601, de la Sección de Micropelículas Mercantil de Registro Público de Panamá; cuyo representante legal lo es Giovanna Napolitano, ambos con domicilio en calle 50, Torre Global Bank, piso 16, oficina 10/16-10 o 16-08, Distrito y Provincia de Panamá y, en France Field, calle 8va., avenida 2da., Zona Libre de Colón, Provincia de Colón.

PRETENSIÓN DEL PROCESO

El Licenciado ENRIQUE ANTONIO JAÉN SOLÍS, solicita se condene judicialmente a CONNEXION ZONA LIBRE, S.A., a pagar a JAMSHID ARIEL ASHRAFI, la suma de QUINCE MIL DÓLARES (US\$.15,000.00), para resarcir el valor de reposición de los bienes del demandante y dañados por la demandada, mientras realizaban el transporte de la mercancía desde Zona Libre de Colón hasta la residencia del demandante, más los intereses que genere la suma reclamada, además de los daños y perjuicios emanados y gastos del presente proceso.

FUNDAMENTOS DE LA DEMANDA

El Licenciado ENRIQUE ANTONIO JAÉN SOLÍS, de la Defensoría de Oficio de la AUTORIDAD DE PROTECCION AL CONSUMIDOR Y DEFENSA DE LA COMPETENCIA (ACODECO), expone que JAMSHID ARIEL ASHRAFI, importó antigüedades a través de la compañía exportadora estadounidense Triumph Link, Inc.; desde Los Ángeles hasta Puerto Cristobal, el 15 de junio de 2011, con destino a CONNEXION ZONA LIBRE, S.A., en sus oficinas ubicadas en la Zona Libre de Colón, el 17 de junio de 2011.

Señala, que la demandada vía telefónica le comunicó a su representado, que la carga había arriba y que estaba rumbo a Panamá, el 17 de junio de 2011, sin embargo la carga no fue entrega sino hasta el 18 de junio de 2011; que alrededor de las once y treinta (11:30 a.m.) de la mañana, llegó a la residencia del demandante, el camión con la carga y, al ser verificada por el consumidor, pudo observar que había cajas abiertas y regadas, por todos lados, dentro del camión.

Agrega, que el demandante le consultó al conductor, la razón por la que las cajas estaban en ese estado y el retraso de un día, a lo que le informó este último, "que el camión salió tarde de la Zona Libre y que posteriormente se llevó la carga para su casa" y que las cajas estaban abiertas, "debido a un accidente al momento de levantar las columnas de cajetas embaladas." En atención a esto, se le requirió saber si la demandada tenía conocimiento de lo sucedido, respondiendo el conductor, que sí.

Indica, que el demandante requería de la mercancía por lo que solicitó al conductor una carretilla, quien le manifestó no contaba con una, pero se ofreció a conseguir otros compañeros que sí tenían en sus camiones. No obstante, el demandante tuvo que acceder al requerimiento de un desconocido y pagar un dinero extra, para que la mercancía fue entregada el mismo día y evitar que la carga nuevamente fuera llevada a casa del conductor.

Manifiesta, que una vez recibida la mercancía, se percató que la misma estaba rota, entre cristales y otros objetos; por ende, la Licenciada Isis Góndola, quien era abogada del demandante, el 11 de julio de 2011, le envió correo electrónico a la demandada, para comunicarle su descontento por el servicio prestado, posteriormente, se le envía otro correo el 25 de julio de 2011, adjuntando el relato de lo ocurrido, requiriendo una reunión.

En vista que, las reuniones programadas con la demandada y su representado, no pudieron llevarse a cabo, y sin obtener respuesta por parte de la empresa, JAMSHID ARIEL ASHRAFI, presentó queja No.807-11C, ante la AUTORIDAD DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR Y DEFENSA DE LA COMPETENCIA (ACODECO), en el que se citan a las partes para el día 20 de enero de 2011, en la que asistieron el demandante y el Licenciado Rudy Miranda, como apoderado judicial de CONNEXION ZONA LIBRE, S.A. sin embargo, las partes no llegaron a un acuerdo.

ACTUACIÓN DE LA PARTE DEMANDA

Admitida la demanda mediante Auto No. 926 de 1 de octubre de 2013, se corrió traslado a CONNEXION ZONA LIBRE, S.A., por el término de diez (10) días. Sin embargo, se hizo necesario su

emplazamiento por edicto Vencido el término, esta no se presentó, siendo así, que el Tribunal le designó al Licenciado JOSE ÁNGEL PINO VERGARA, como defensor de ausente.

Notificada la demandada, el Licenciado PINO VERGARA, defensor de ausente de CONNEXION ZONA LIBRE, S.A., contestó negando todos los hechos y la cuantía solicitada.

PRUEBAS APORTADAS

Demandante:

- 1.- Certificación de existencia y vigencia de CONNEXION ZONA LIBRE, S.A.
- 2.- Copia autenticada del expediente administrativo No.807-11C, que contiene la queja que se presentó JAMSHID ARIEL ASHRAFI ante la ACODECO en contra de CONNEXION ZONA LIBRE, S.A., el 5 de diciembre de 2011.
- 3.-Factura TLA-AR044713, de fecha 3 de junio de 2011, expedida por Triumph Link (USA), Inc., en idioma inglés.
- 4.-Traducción al español de la factura TLA-AR044713, de fecha 3 de junio de 2011, expedida por Triumph Link (USA), Inc., por traductor público autorizado.
- 5.-Conocimiento de embarque, fechada 5 de junio de 2011, en idioma inglés.
- 6.-Traducción al español del Conocimiento de embarque, de fecha 5 de junio de 2011, por traductor público autorizado.
- 7.-Formulario aduanero No. 3503586, de fecha 17-06-2011.
- 8.-Predeclaración No. 0/20206811-10, de fecha 22-06-2011.
- 9.-Boleta de pago No.1453651112D, con consecutivo No.2736194, de fecha de pago 28 de junio de 2011.
- 10.-Copia de comprobante de importación, pase de salida de fecha 27 de junio de 2011.
- 11.-Copia de carta dirigida al Administrador Regional Zona Norte de la Dirección General de aduanas por el Licenciado Javier Córdoba, corredor de aduanas, debidamente recibida el 23 de junio de 2011.
- 12.-Copia de notificación de arribo/factura por parte de CONNEXION ZONA LIBRE, S.A., fecha de arribo 17 de Junio de 2011.
- 13.-Listado de pertenencias transportadas.
- 14.-Nota dirigida a JAMSHID ARIEL ASHRAFI, de fecha 28 de Febrero de 2012, expedida por Reza Attaran, donde se hace un avalúo de las pertenencias dañadas.

Demandada:

El demandado no presentó pruebas.

ALEGATOS PRESENTADOS POR LAS PARTES

Demandante:

El Licenciado EDWIN DA SILVA, de la AUTORIDAD DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR Y DEFENSA DE LA COMPETENCIA (ACODECO), reiteró los hechos en los que se

gn8v1508060vr92

fundamenta la demanda. Señaló, que se ha expuesto con suficiente amplitud y claridad, que la conducta desarrollada por la demandada, es violatoria del artículo 53, el numeral 7 del artículo 36 de la Ley 45 de 2007, el artículo 684 del Código de Comercio y el artículo 49 de la constitución.

Demandada:

El Licenciado MILTON ALMILLATEGUI PONCE, apoderado judicial de la parte demandada, señaló que dentro del expediente no surge una vinculación directa con su cliente, por los supuestos daños ocurridos a los bienes muebles descritos en la demanda, aduciendo que sólo constan algunas pruebas documentales (vistas fotográficas) presentadas en el proceso de conciliación frente a la AUTORIDAD DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR Y DEFENSA DE LA COMPETENCIA (ACODECO), en las cuales no se determina de manera fehaciente y concluyente, que dichos bienes sean en efecto los bienes transportados por mi cliente, ni tampoco determinan la fecha ni el lugar dónde fueron tomados, ni siquiera aparece la imagen del demandante junto a los mismos, por lo que no contienen elementos que permitan comprobar la responsabilidad o no de mi cliente.

Agrega, que tal y como consta en el conocimiento de embarque (prueba No.6 y 7 de la demanda) el demandante no señaló que dichos bienes muebles fueran frágiles y además declaró que el valor de los mismos era de CINCO MIL DÓLARES (US\$.5,000.00).

Tampoco, surge de tales pruebas documentales que los bienes supuestamente destruidos o dañados, tuvieran el carácter de antigüedades y que además tuvieran el valor económico que la demandante pretende; por ende, no existe dentro del expediente, ningún elemento científico que demuestre lo declarado en la demanda, ya que no se practicó prueba pericial alguna dentro del presente proceso, por lo tanto, afirma que no hay elementos que indiquen que su representada sea responsable.

CONSIDERACIONES DEL TRIBUNAL

Corresponde revisar y analizar la legislación vigente al momento suscitarse los hechos que motivaron la controversia y dieron origen a esta demanda; siendo ésta, la Ley No.45 de 31 de octubre de 2007 y, supletoriamente las disposiciones del Código Judicial y las demás aplicables al caso en comento.

Cabe destacar que la Ley No.45 de 2007, conocida como Ley de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia, tiene como objeto *“preservar el interés superior del consumidor”*, procurando establecer reglas y parámetros contractuales que en alguna medida equilibren la relación entre proveedor y consumidor, otorgándole protección a la parte mas débil, siendo el consumidor, en defensa de sus derechos e intereses legítimos; protección que se enmarca en lo consagrado en el artículo 34 numerales 1 y 3, de la Ley No.45 de 2007, cuyo texto dice: *“1.velar porque los bienes que se venden y los servicios que se prestan en el mercado cumplan las normas de calidad, salud, seguridad y ambientales...3. Garantizar el acceso a mecanismos efectivos y ágiles, de tutela administrativa y judicial, para la defensa de los derechos e intereses legítimos de los consumidores.”*

En cuanto a la legitimación del demandante, el artículo 32 de la Ley No. 45 de 2007, establece quienes son los beneficiarios de esta Ley especial y, el artículo 33 de la misma Ley, determina quienes por su condición contractual, adquiere la calidad de consumidor, al igual que la demandada, de proveedor, por la clase de de servicio que presta y habitualidad con la que realiza su actividad comercial, cuyos textos rezan:

" Artículo 32: Beneficiarios. Son beneficiarios de las normas de este título, todos los consumidores de bienes y servicios finales, y quedan obligados a su cumplimiento todos los proveedores.

Los contratos o transacciones, para la compra de bienes muebles destinados al consumidor, y la prestación de servicios profesionales o técnicos, se sujetarán a las disposiciones de este título".

"Artículo 33. Definiciones. Para efectos de este Título, los siguientes términos se entenderán así:

1.-Proveedor. Industrial, comerciante, profesional o cualquier otro agente económico que, a título oneroso o con un fin comercial, proporcione a otra persona un bien o servicio de manera profesional y habitual.

2.-Consumidor. Persona natural o jurídica que adquiere de un proveedor bienes o servicios finales de cualquier naturaleza ."

En cuanto a la legitimidad de la AUTORIDAD DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR Y DEFENSA DE LA COMPETENCIA (ACODECO), el artículo 82 de la Ley No. 45 de 2007, la faculta para formular demandas ante los Tribunales y, según lo preceptuado en el artículo 87 de la citada legislación, en razón de la subrogación de los derechos del consumidor cuyos textos subjudicen:

"Artículo 82: Legitimación. La comisión y las asociaciones de consumidores organizadas están legitimadas procesalmente para iniciar como parte, o intervenir como coadyugante, en defensa de los derechos e intereses legítimos de los consumidores, en el procedimiento y conciliación administrativa o en la vía jurisdiccional."

"Artículo 87: Legitimación General. La Autoridad está legitimada para ejercitar acción ante los tribunales de justicia, en razón de concentraciones económicas, prácticas monopolísticas o violaciones a las normas de protección al consumidor...

Para los efectos de este artículo, la Autoridad podrá subrogarse en los derechos de los consumidores para el ejercicio de las acciones en defensa de estos."

De las normas transcritas, queda acreditada la legitimidad de todas las partes, tanto del consumidor, la Autoridad, en representación del consumidor, para hacer valer sus pretensiones frente al proveedor.

También, verificamos la competencia de este Tribunal, para conocer del proceso que nos ocupa, consagrada en el artículo 124 de la Ley No. 45 de 2007, dispone:

"Artículo 124. Competencia. Se crean tres (3) juzgados de circuito de ramo civil, en el Primer Distrito Judicial de Panamá..., estos juzgados conocerán exclusiva y privativamente de las causas siguientes:

1.-...

2.-Las controversias que se susciten con motivo de la aplicación o interpretación de la

presente Ley, en materia de monopolio y protección al consumidor...”.

Aclarado, que todas las partes involucradas en el presente proceso tienen legitimidad de acción y defensa, que están sujetos a la reglamentación de esta Ley y, que este Tribunal es competente para resolver el conflicto surgido por razón de la prestación del servicio, esta judicatura pasa a analizar el fondo del contradictorio.

La parte demandante, para sustentar sus afirmaciones, aportó copias de los documentos que acreditan la relación de consumo existente entre JAMSHID ARIEL ASHRAFI y CONNEXION ZONA LIBRE, S.A., así como diversos correos electrónicos, intercambiados entre la Licenciada Isis Góndola, en representación del demandante y, la Gerente Comercial de la demandada, Ella Soto, en la que se aprecia el reconocimiento de la relación comercial surgida entre las partes.

Respecto a la relación de consumo existente, CONNEXION ZONA LIBRE, S.A., tenía pleno conocimiento de la inconformidad presentada por el demandante, aunado al hecho, que ambas partes participaron de una audiencia conciliatoria, llevada a cabo en el Departamento de Asistencia al Consumidor y Conciliación, de la Dirección Nacional de Protección al Consumidor de la AUTORIDAD DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR Y DEFENSA DE LA COMPETENCIA (ACODECO), celebrada el día 20 de enero de 2011, en la que el Licenciado Rudy Miranda, en representación de la demandada, señala que la empresa que representa no es responsable de descargar ni embalar la mercancía, solo tiene la responsabilidad del transporte de la misma.

Con esta afirmación, hecha por el apoderado judicial de la demanda AUTORIDAD DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR Y DEFENSA DE LA COMPETENCIA (ACODECO), pone de manifiesto que aceptan las responsabilidades que conlleva el transporte de mercadería, y así reguladas en nuestro ordenamiento jurídico. Información, que conforme a las explicaciones hechas por el letrado en dicha acta, se infiere claramente le eran desconocidas al consumidor.

En ese sentido, el proveedor debe tener presente cuales son sus obligaciones frente al consumidor, acerca del bien o servicio que preste, tal como lo dispone el artículo 36 de la Ley No.45 de 2007, a saber:

“Artículo 36. Obligaciones del proveedor. Son obligaciones del proveedor frente al consumidor las siguientes:

1.- Informar, clara y verazmente al consumidor sobre las características del producto o servicio ofrecido, tales como la naturaleza, la composición, el contenido, ...

2...

3...

4.- Informar al consumidor sobre las garantías de los productos o servicios y las condiciones de estas.

5...

6...

7.- Mantener informado al consumidor sobre la evolución o el estado en que se encuentre la gestión respectiva, en el caso de la prestación de servicios.

Al respecto, la demandada en diferentes ocasiones ha manifestado, en la audiencia de conciliación realizada en la AUTORIDAD DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR Y DEFENSA DE LA COMPETENCIA (ACODECO), a través del intercambio de correos sostenidos entre la Licenciada Isis Góndola, quien en su momento fungía como apoderada judicial del demandante y, la Gerente Comercial de la demandada, y en las alegaciones presentadas por el apoderado judicial de CONNEXION ZONA LIBRE, S.A., Licenciado MILTON ALMILLATEGUI, que la empresa sólo brinda servicios de transporte de puerta a puerta, y no de descargue de la mercancía, y en el caso del consumidor, era hasta la puerta del edificio.

Empero, no obra constancia en el proceso, que la información acerca del servicio brindado por la demandada, fuera de conocimiento del consumidor, aunado al hecho que la demandada era sabedora de las reclamaciones, impetradas por JAMSHID ARIEL ASHRAFI, previas a este litigio, y que debió establecer, así como lo dice la ley, garantías del servicio ofrecido para prever que lo transportado, no solo llegara en debida forma, sino también, informar al consumidor, el estado y las condiciones del servicio que prestaba.

Señala, el apoderado judicial de la parte demandada, que la mercancía transportada no se identificaba como frágil, pero por otro lado, reconoce la existencia de la declaración de bienes que hizo el demandante de la carga, al hacer alusión al valor de los artículos embalados. Sin embargo, en ese listado se mencionan artículos que por su naturaleza, son frágiles, incluso se enuncian treinta (30) copas de vino, haciendo la salvedad de "frágiles".

A nuestro entender, si bien existe la posibilidad que la demandada desconociera la mercancía contenida en las cajas embaladas, propiedad del demandante, no le es excluyente su obligación como proveedor de un servicio, meramente de transporte, como lo señaló en la audiencia de conciliación realizada en las oficinas de la AUTORIDAD DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR Y DEFENSA DE LA COMPETENCIA (ACODECO) y, en la presentación de sus alegatos de conclusión, y los diversos correos intercambiados; de cuidar en debida forma la carga encomendada, mientras estuviera en su poder y asegurarse, que ésta llegue a su destino y sea recibida conforme por su receptor, ya bien sea frágil o no, pues debe ofrecerle el tratamiento que requiere, por ser el custodio de esos bienes, durante el tiempo que brinde el servicio.

Esta responsabilidad, atribuida al proveedor de un servicio, como al que se dedica la demandada, se encuentra consagrada en el artículo 30 del Decreto Ejecutivo No. 46 de 23 de junio de 2009, que señala que en caso de que los servicios sean inútiles para el cumplimiento de los fines por los cuales son normalmente contratados, existe la obligación del proveedor de volverlos a prestar, y en caso de imposibilidad, debe compensarlo.

Ante este panorama, es claro que CONNEXION ZONA LIBRE, S.A., incumplió con una de sus obligaciones dimanantes surgidas de la relación de consumo, que era transportar y entregar la

mercancía encomendada, en debida forma, en la que se pudiese corroborar que la misma fue recibida conforme a lo pactado, y esto es, si hubiera cumplido con las garantías del servicio ofrecido, que por su actuar procesal no demostró.

De los hechos que sustenta el petitorio, es imperativo acotar que la demandada no compareció, por cuenta propia al proceso, en tiempo oportuno, sino por intermedio de defensor de ausente.

Finalmente, conforme a la solicitud del pago de la suma de QUINCE MIL DÓLARES (US\$.15,000.00), para resarcir el valor de reposición de los bienes del demandante y dañados por la demandada, mientras realizaban el transporte de la mercancía desde Zona Libre de Colón hasta la residencia del demandante, más los intereses que genere la suma reclamada, más los gastos del presente proceso; tenemos a bien concluir, que el valor adjudicado de dichos bienes, por el demandante, no fueron probados ni acreditados por los medios idóneos; por el contrario, los mismos ya habían sido tasados por el propio demandante, en declaración presentada para el transporte de los mismos, por lo tanto, mal podría esta Juzgadora, compeler a la demandada, al pago de una suma superior al valor de la mercancía entregada en custodia, desde su origen.

Respecto a los intereses reclamados así como a los mencionados daños y perjuicios, la mercancía como tal, fue calificada como antigüedades y valoradas en CINCO MIL DÓLARES (US\$.5,000.00), las cuales se encontraban en posesión del demandante y las mismas fueron transportadas a la residencia del demandante, <hechos de la demanda>, lo que indica claramente que tenían un destino y uso doméstico, no comercial, por lo que no se justifica que pudiesen generar retribución económica y consecuentemente un interés, así como tampoco un daño y perjuicio, por la no entrega de la misma en perfecto estado, situación que no viene al caso analizar.

Sobre el párrafo anterior es interesante conocer que una antigüedad es un objeto que ha alcanzado una edad que le hace testigo del pasado. Las mismas tienen sus características, ya que considerar a algún objeto una antigüedad es algo subjetivo, y depende del tipo de objeto, que en algunos casos exigen un mínimo de 50 años, con excepciones. Se dice que las antigüedades son generalmente los objetos que demuestran un cierto grado de artesanía o cierta atención al diseño, que recibe un valor superior a los objetos similares y de fabricación más reciente. (Cfr. [https://es.wikipedia.org/wiki/Antig%C3%BCedad_\(objeto\)](https://es.wikipedia.org/wiki/Antig%C3%BCedad_(objeto))). Por ello, al no demostrar este extremo, no podemos valorar el mismo dentro de esta categoría, por lo que acrecienta la desaparición de la condición de daño y perjuicio alegada.

Concluimos, de acuerdo al caudal probatorio aportado por la parte demandante y no habiendo pruebas en contrario que desmeriten los hechos alegados y allegados al expediente, esta Judicatura, siguiendo las reglas que la sana crítica, tal como disponen los artículos 781, 784, 856, numeral 3 del Código Judicial y, el principio de la libre apreciación de la prueba, arriba a la conclusión que lo expuesto por el demandante tiene asidero jurídico, en el sentido de la obligación de la demandada en resarcir los daños ocasionados en los bienes de su propiedad, por el servicio de transporte brindado,

sólo por el valor declarado y reconocido por el mismo demandante, en la suma líquida de CINCO MIL DÓLARES (US\$5,000.00).

Se exonerará al pago de costas a la demandada, en virtud de la evidente buena fe en su actuar.

PARTE RESOLUTIVA

En mérito de lo expuesto, quien suscribe, LA JUEZA NOVENA DE CIRCUITO DE LO CIVIL DEL PRIMER CIRCUITO JUDICIAL DE PANAMÁ, administrando justicia en nombre de la República y por Autoridad de la Ley, dentro del Proceso Digital de Protección al Consumidor, incoado por la AUTORIDAD DE PROTECCION AL CONSUMIDOR Y DEFENSA DE LA COMPETENCIA (ACODECO), en representación de JAMSHID ARIEL ASHRAFI contra CONNEXION ZONA LIBRE, S.A. CONDENA a la demandada CONNEXION ZONA LIBRE, S.A., a pagar la suma de CINCO MIL BALBOAS (B/5,000.00) a JAMSHID ARIEL ASHRAFI, para resarcir el valor declarado de reposición de los bienes.

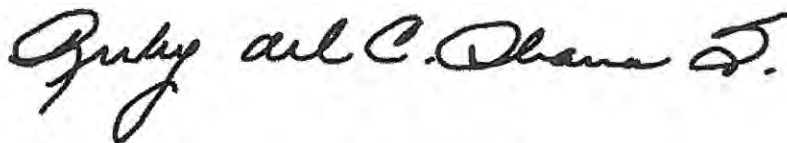
SE EXONERA a CONNEXION ZONA LIBRE, S.A., del pago de costas del proceso.

SE EXONERA a CONNEXION ZONA LIBRE, S.A., al pago de daños y perjuicios.

Regúlese por Secretaría Judicial los demás gastos procesales a cargo de la demandada CONNEXION ZONA LIBRE, S.A.. Una vez ejecutoriada la presente resolución, archívese este expediente previa anotación de su salida en el Libro de Registro respectivo.

Fundamento de Derecho: Artículos 32, 33, 36, 53, 82, 87 y 124 de la Ley No. 45 de 31 de octubre de 2007, artículo 780, 781, 784, 856, 1069, 1078 y demás concordantes del Código Judicial.

RIS/lm.



RUBY IBARRA
JUEZ (A)
07-08-2015 03:44:17 PM
gn8v1508060vr92

gn8v1508060vr92

215

TERCER TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA DEL PRIMER DISTRITO JUDICIAL DE PANAMÁ. Panamá, uno (1) de abril de dos mil dieciséis (2016)

V I S T O S:

Procedente del Juzgado Noveno de Circuito de lo Civil, del Primer Circuito Judicial de Panamá, ingresa a esta sede judicial, en grado de apelación, el expediente contentivo del proceso de **PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR** interpuesto por la **AUTORIDAD DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR Y DEFENSA DE LA COMPETENCIA (ACODECO)** en representación del señor **JAMSHID ARIEL ASHRAFI** en contra de **CONNEXION ZONA LIBRE, S.A.**

Mediante la sentencia No.49-15 de seis (6) de agosto de dos mil quince (2015), dictada por el Juzgado Noveno de Circuito de lo Civil, del Primer Circuito Judicial de Panamá, se resolvió la primera instancia, pero dicha resolución fue impugnada mediante recurso de apelación anunciado por el apoderado judicial de la parte demandada, el cual fue debidamente sustentado mediante escrito visible de fojas 204 a 206. De igual forma la parte demandante presentó su escrito de oposición al recurso de apelación presentado mediante escrito visible de fojas 207 a 208 del expediente. Posteriormente la apelación fue concedida en el efecto suspensivo mediante providencia del 17 de septiembre de 2015 (fs.209), todo lo cual motivó el ingreso del expediente a este Tribunal.

El medio de impugnación fue concedido por la Juez A-Quo en el efecto SUSPENSIVO, tal y como se aprecia en la providencia de fecha 17 de septiembre de 2015, que reposa a foja 209 del infolio, todo lo cual motivó que el presente expediente ingresara a esta Superioridad.

SANEAMIENTO

Realizado el reparto de acuerdo a las reglas establecidas, ingresa el expediente a este Despacho Superior, procediendo entonces con el saneamiento de la causa, tal como lo preceptúa el artículo 1151 del Código Judicial, sin que se encontrase omisión de alguna formalidad o trámite en primera instancia que causare nulidad por indefensión de las partes, ni violación de normas imperativas de competencia.

Cumplido el saneamiento de rigor por parte de este Despacho, nos encontramos prestos a deslindar la presente controversia en esta Instancia Judicial, no sin antes emitir las siguientes consideraciones.

DECISIÓN DE LA PRIMERA INSTANCIA

El Juzgado Noveno de Circuito de lo Civil, del Primer Circuito Judicial de Panamá, deslindó la presente controversia en primera instancia, bajo la sentencia N°49-15 de seis (6) de agosto de dos mil quince (2015), la cual en su parte resolutive expresa lo siguiente:

"En mérito de lo expuesto, quien suscribe, LA JUEZA NOVENA DE CIRCUITO DE LO CIVIL DEL PRIMER CIRCUITO JUDICIAL DE PANAMÁ, administrando justicia en nombre de la República y por Autoridad de la Ley, dentro del Proceso Digital de Protección al Consumidor, incoado por la AUTORIDAD DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR Y DEFENSA DE LA COMPETENCIA (ACODECO), en representación de JAMSHID ARIEL ASHRAFI contra CONNEXION ZONA LIBRE, S.A. CONDENA a la demandada CONNEXION ZONA LIBRE, S.A., a pagar la suma de CINCO MIL BALBOAS (B/5,000.00) a JAMSHID ARIEL ASHRAFI, para resarcir el valor declarado de reposición de los bienes.

SE EXONERA a CONNEXION ZONA LIBRE, S.A., del pago de costas del proceso.

SE EXONERA a CONNEXION ZONA LIBRE, S.A., al pago de daños y perjuicios.

Regúlese por Secretaría Judicial los demás gastos procesales a cargo de la demandada CONNEXION ZONA LIBRE, S.A.. Una vez ejecutoriada la presente resolución, archívese este expediente previa anotación de su salida en el Libro de Registro respectivo."

Señala la decisión de primera instancia que todas las partes involucradas en el presente proceso tienen legitimidad de acción y defensa, sujetos a la reglamentación de la Ley No.45 de 2007, debido a la relación de consumo existente entre el señor **JAMSHID ARIEL ASHRAFI** y **CONNEXION ZONA LIBRE, S.A.**, así como diversos correos electrónicos intercambiados entre la Licenciada Isis Góndola en representación de la demandante, y la Cerente Comercial de la demandada Ella Soto, en los cuales se aprecia la relación comercial surgida entre las partes.

Adiciona la sentencia de primera instancia que, la sociedad **CONNEXION ZONA LIBRE, S.A.**, tenía pleno conocimiento de la inconformidad presentada por el demandante, debido a una audiencia conciliatoria llevada a cabo en el Departamento de Asistencia al Consumidor y Conciliación, de la Dirección Nacional de Protección al Consumidor de la **AUTORIDAD DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR Y**

DEFENSA DE LA COMPETENCIA (ACODECO), el día 20 de enero de 2011, y en la que el Licenciado Rudy Miranda en representación de la demandada señala que su representada no es responsable de descargar ni embalar la mercancía, solo tiene la responsabilidad del transporte de la misma.

Agrega la sentencia de primera instancia que, el Licenciado Milton Almillategui, apoderado judicial de la sociedad demandada sostuvo que la empresa solo brinda servicios de transporte de puerta a puerta, y no de descargue de la mercancía y en el caso del consumidor era hasta la puerta del edificio, además que la mercancía transportada no se identificaba como frágil, pero reconoce la existencia de la declaración de bienes que hizo el demandante de la carga, al hacer alusión al valor de los artículos embalados, en el cual menciona artículos que por su naturaleza son frágiles como treinta (30) copas de vino, haciendo la salvedad de frágiles.

También señala la sentencia de primera instancia que existe la posibilidad que la demandada desconociera la mercancía contenida en las cajas embaladas, pero no le excluye su obligación como proveedor de un servicio de transporte de cuidar en debida forma la carga encomendada, mientras estuviera en su poder y asegurarse de que esta llegue a su destino y sea recibida conforme por su receptor, ya sea frágil o no, por ser el custodio de esos bienes, durante el tiempo que brinde el servicio, conforme lo establece el artículo 30 del Decreto Ejecutivo No.46 de 23 de junio de 2009.

Finalmente señala la sentencia de primera instancia que, la suma solicitada de **QUINCE MIL DÓLARES (B/.15,000.00)** para resarcir el valor de reposición de los bienes del demandante y dañados por la demandada mientras realizaba el transporte, más los intereses que genera la suma reclamada, más lo gastos de presente proceso, no fueron probados ni acreditados por los medios idóneos, ya que los mismos ya habían sido tasados por el propio demandante, por lo que mal podría compeler a la demandada al pago de una suma superior al valor de la mercancía entregada en custodia desde su origen; y la juzgadora siguiendo las reglas de la sana crítica, como lo disponen los artículos 781, 784, 856, numeral 3 del Código Judicial, y el principio de la libre apreciación de la prueba, arriba a la conclusión que lo expuesto por el demandante tiene asidero jurídico, en el sentido de la obligación de la demandada en resarcir los daños ocasionados por el servicio de transporte brindado solo por el valor declarado y reconocido por el demandante **JAMSHID ARIEL ASHRAFI** en la suma líquida de **CINCO MIL BALBOAS (B/.5,000.00)**, y se exonera al pago de costas del proceso y del pago de daños y perjuicios a la sociedad demandada.

SUSTENTACIÓN DE LA APELACIÓN

El Licenciado **MILTON ALMILLATEGUI PONCE**, sustenta su apelación en contra de la sentencia de primera instancia indicando que se revoque y deje sin efecto en todas su partes la sentencia recurrida, ya que la Juez A-Quo, valoró

220

de manera inadecuada el caudal probatorio presentado por la demandante, toda vez que las pruebas documentales consistentes en fotografías de los supuestos bienes muebles dañados, no acredita en forma alguna que dichas fotografías fueran tomadas en la residencia del demandante, ni el momento y lugar en que fueran tomadas dichas fotografías, por lo que no contienen elementos que permitan comprobar la responsabilidad o no de su representada.

Finalmente agrega la recurrente que, se aportó vistas fotográficas que constan a fojas 36 a 41 del expediente de la **ACODECO** en las cuales se ven las cajas debidamente embaladas y en perfecto estado, pero sin el sello de frágil, ya que como constan en el conocimiento de embarque el demandante no declaró que dichos bienes muebles fueran frágiles y declaró que el valor de los mismos era de **CINCO MIL BALBOAS (B/.5,000.00)**, igualmente dichas pruebas constituyen documentos privados y no han sido reconocidos por la persona que tomara las mencionadas vistas fotográficas, por tal razón dichos documentos no son idóneos para demostrar la veracidad de lo argumentado por la demandante en los hechos de su demanda, ni mucho menos puede servir de sustento probatorio para poder emitir una sentencia condenando a su mandante.

OPOSICIÓN A LA APELACIÓN

El Licenciado **EDWIN ANTONIO DA SILVA**, de la **AUTORIDAD DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR Y DEFENSA DE LA COMPETENCIA**

(ACODECO), en representación del demandante **JAMSHID ARIEL ASHRAFI**, presenta su oposición a la apelación, indicando que se mantenga en todas sus partes la sentencia No.49-15 de 6 de agosto de 2015, toda vez que en el dossier hay suficiente caudal probatorio que prueba los daños de las piezas de antigüedad de su representado que compró para su colección, además, las reclamaciones se hicieron por medios electrónicos a la sociedad demandada donde se solicitaba el pago de las antigüedades dañadas e hicieron caso omiso a las diversas solicitudes evadiendo la responsabilidad de los daños ocasionados a la mercancía de antigüedades propiedad del demandante, alegando que las pruebas no son idóneas y que no fueron evacuadas correctamente, razón por la cual solicita a los Honorables Magistrados del Tercer Tribunal Superior de Justicia del Primer Distrito Judicial que se mantenga en su totalidad la sentencia apelada dictada en el Juzgado Noveno de Circuito de lo Civil del Primer Circuito Judicial de Panamá.

DECISIÓN DEL TRIBUNAL DE ALZADA

Le corresponde a este Tribunal adentrarse en el análisis de fondo respecto a las declaraciones solicitadas por la parte actora en su demanda, la defensa de la sociedad demandada, la decisión de primera instancia y los argumentos de la parte recurrente. Básicamente la demanda presentada contiene como pretensiones que se condene judicialmente a la sociedad demandada **CONNEXION ZONA LIBRE, S.A.**, a pagar a **JAMSHID ARIEL ASHRAFI**, la suma de **QUINCE**

MIL BALBOAS (B/.15,000.00), para resarcir el valor de reposición de los bienes del demandante y dañados por la demandada, mientras realizaban el transporte de la mercancía desde la Zona Libre de Colón hasta la residencia del demandante, más los intereses que genere la suma reclamada, más los daños y perjuicios emanados y gastos del presente proceso, pero sólo se accedió en la sentencia a la suma de **CINCO MIL BALBOAS (B/.5,000.00)**, como valor de reposición de los bienes y se negaron los daños y perjuicios pretendidos.

Un primer aspecto que debe ser delimitado, está referido al ámbito subjetivo de aplicación de la normativa especial de protección de los consumidores, de lo cual constata este Tribunal que nos encontramos ante una demanda de protección del consumidor, conforme a las pruebas documentales presentadas y diversos correos electrónicos intercambiados entre la Licenciada Isis Góndola en representación del demandante y la Gerente Comercial de la demandada Ella Soto que acreditan la relación de consumo, con lo cual el Tribunal concuerda con el juzgado A-Quo de que está acreditada la relación de consumo entre el señor **JAMSHID ARIEL ASHRAFI** y la sociedad **CONNEXION ZONA LIBRE, S.A.** y por ende los presupuestos establecidos en el artículo 33, numeral 2 de la Ley 45 de 2007, bajo las definiciones legales que dicha norma establece dentro de la Ley reguladora de la protección de los consumidores en nuestro país.

En ese sentido, el artículo 1° de la Ley 45 de 2007, señala claramente que el objeto de la Ley es preservar el interés superior del consumidor lo que la convierte en una Ley con un carácter tuitivo hacia la parte considerada más débil dentro de la relación de consumo; esto es, el consumidor, y en ese sentido se estatuyen los derechos de estos, dentro de los contratos que materialicen esa relación de consumo, sin que sea requisito indispensable que el mismo conste por escrito cuando puede ser acreditado por otro medio probatorio como ocurre en el caso sub-júdice mediante la emisión de recibos y facturas de pago correspondiente o del servicio de transporte de la mercancía de bienes realizadas por el agente económico desde la Zona Libre de Colón hasta la residencia del demandante, tal y cual ha sido acreditado en el proceso.

Debemos señalar que la compraventa de un producto o un bien, o el recibo de una prestación de servicios por parte de un agente económico proveedor, materializa lo que se conoce como una relación de consumo entre un proveedor y un consumidor, que como bien lo señala Gabriel Stiglitz "Contrato de consumo: El contrato de consumo es todo aquel que se celebra entre un proveedor de bienes o servicios y un consumidor, adquirente a título oneroso de dichos bienes o servicios. Su objeto puede ser un bien que desaparece tras su uso (consumible) o uno duradero (no consumible)". (STIGLITZ, Gabriel. Manual de Defensa del Consumidor. Editorial Juris. Buenos Aires, Argentina. 2004. Pág.158-159.).

Los argumentos de la parte recurrente ameritan que

este Tribunal analice los elementos probatorios aportados al expediente y que se valoren de conformidad con las reglas contenidas en el Código Judicial específicamente el Título Séptimo del Libro Segundo del Código Judicial que regula el tema de prueba y en ese sentido se observa que previo al presente proceso se desarrolló un proceso de conciliación en la vía administrativa entre las partes a la cual acudieron en diferentes fechas el consumidor **JAMSHID ARIEL** y el Licenciado **RUDY MIRANDA** en representación del agente económico, que luego de la audiencia realizada no logran llegar a ningún acuerdo toda vez que la empresa no accede a la petición del consumidor, ya que la compañía alega que es responsable de llevar la mercancía al destino y no es responsable de descargarla ni embalarla, tampoco se determinó con claridad que la mercancía hubiese sufrido algún perjuicio al momento que la misma hubiese sido llevada al destino y que el pago por el servicio se le hizo a la compañía **TRIUMPH LINK (DGX)** y no a **CONNEXION ZONA LIBRE**, y se emite la resolución pertinente por la **AUTORIDAD DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR Y DEFENSA DE LA COMPETENCIA (ACODECO)** a través de la cual se procede demandar ante los Tribunales la reposición de los bienes dañados, mas los intereses legales que genera la suma reclamada en concepto de daños y perjuicios y los gastos que genere la presente acción.

Observa este Tribunal Colegiado que se ha incorporado al infolio Certificación de existencia y vigencia de **CONNEXION ZONA LIBRE, S.A.** (fs.12); Copia autenticada del

225

expediente administrativo No.807-11C, que contiene la queja que presentó **JAMSHID ARIEL ASHRAFI** ante la **ACODECO** en contra de **CONNEXION ZONA LIBRE, S.A.** el 5 de diciembre de 2011 (fs.13-119); Factura TLA-AR044713, de fecha 3 de junio de 2011, expedida por **TRIUMPH LINK (USA) INC.**, con su traducción al español por traductor público autorizado (fs.120-121); conocimiento de embarque de fecha 5 de junio de 2011, con su traducción al español por traductor público autorizado (fs.122-124); Formulario aduanero No.3503586, de fecha 17 de junio de 2011, Predeclaración No.0/20206811-10, de fecha 11 de junio de 2011 (fs.125-126); Boleta de pago No.1453651112D, con consecutivo No.2736194, de fecha de pago 28 de junio de 2011 (fs.127-128); Copia de comprobante de importación, pase de salida de fecha 27 de junio de 2011 (fs.129); Copia de carta dirigida al Administrador Regional Zona Norte de la Dirección General de Aduanas por el Licenciado Javier Córdoba, Corredor de Aduanas, debidamente recibida el 23 de junio de 2011 (fs.130-131); Listado de pertenencias transportadas (fs.132) y Nota dirigida a **JAMSHID ARIEL ASHRAFI**, de fecha 28 de febrero de 2012, expedida por Reza Attaran, donde se hace un avalúo de las pertenencias dañadas (fs.133-134).

Por ello, este Tribunal Superior concuerda con la decisión de primera instancia que el conjunto de pruebas documentales, revelan que la sociedad demandada tenía conocimiento de la incorformidad del cliente debido a que ambas partes participaron de una audiencia conciliatoria en la **ACODECO**, por lo que el proveedor tenía la obligación de

informar al consumidor sobre la responsabilidades que conlleva el transporte de mercancías conforme lo establece el artículo 36 de la Ley 45 de 2007.

Artículo 36: Obligaciones del Proveedor:

- 1. Informar, clara y verazmente al consumidor sobre las características del producto o servicio ofrecido, tales como la naturaleza, la composición, el contenido, el peso, el origen, la fecha de vencimiento, lo cual se consignará en el empaque, el recipiente, el envase o la etiqueta del producto o en el anaquel del establecimiento comercial, en términos comprensibles y legibles.
- 2. ...
- 3. ...
- 4. Informar al consumidor sobre las garantías de los productos o servicios y las condiciones de estas.
- 5. ...
- 6. ...
- 7. Mantener informado al consumidor sobre la evolución o el estado en que se encuentre la gestión respectiva, en el caso de la prestación de servicios.

...

En ese sentido la Ley de protección de los consumidores establece en el artículo 53 de forma analógica que:

"El proveedor será responsable por los bienes que el consumidor le entregue para su reparación, mantenimiento o limpieza. Cuando por razón de la prestación de dicho servicio los bienes de un consumidor se deterioren o pierdan, el proveedor estará obligado a resarcir el valor de reposición de dichos bienes. Lo dispuesto en este artículo no se aplica al bien que haya sido abandonado por el consumidor, entendiéndose que el abandono se produce cuando hayan transcurrido cuarenta y cinco días calendario desde la fecha en que el consumidor haya sido requerido para el retiro del bien.

Igualmente, el proveedor será responsable por el bien que el consumidor aparte mediante abonos al precio de venta, y no podrá sustituirlo por otro bien similar.

Son nulas, y por lo tanto no obligan a los consumidores, las estipulaciones contractuales que eximan o limiten la responsabilidad establecida en este artículo.

Lo dispuesto en este artículo no releva al proveedor de las responsabilidades personales o civiles previstas en la ley, cuando el deterioro o la pérdida ocurra dentro de sus instalaciones o áreas adyacentes.

Lo anterior obligaba conforme a la Ley de protección de

los consumidores a la empresa demandada a prestar el servicio al consumidor y le correspondía brindar la información necesaria y suficiente sobre las obligaciones que asumían las partes en el contrato de transporte a través de los formularios (Bill of Lading) y siendo que la demandada realiza una actividad profesional de transporte lo que implica que le correspondía adoptar las medidas necesarias para la conservación de los bienes que iban a ser transportados y se observa en las fotografías aportadas la palabra "frágil" y en el resto de las pruebas documentales se listan los artículos que eran objeto del transporte, y no es justificable que se arguya que no era responsable por la carga y descarga, tratándose de una empresa profesional en la actividad y a la que le correspondía establecer los parámetros para el transporte requiriendo toda la información necesaria para adoptar las medidas que permitieran evitar el daño causado de lo cual resulta responsable ante el consumidor, tal como se estableció en la sentencia de primera instancia.

Es por ello que no encuentra el Tribunal dentro del proceso ni en las alegaciones de la parte, pruebas o argumentos que hagan variar el criterio plasmado por la Juez de primera instancia en la sentencia apelada, por lo que se procede entonces a la confirmación de la misma, sin la imposición de costas al apelante, tal como lo establece el artículo 31 de la Ley 45 de 2007.

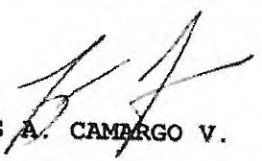
En mérito de lo expuesto, el **TERCER TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA DEL PRIMER DISTRITO JUDICIAL DE PANAMÁ,**

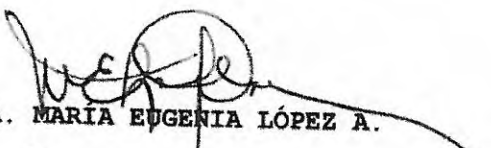
228

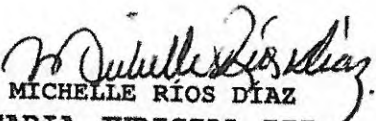
administrando justicia en nombre de la República y por autoridad de la Ley, **CONFIRMA** la sentencia N°49-15 de seis (6) de agosto de dos mil quince (2015), proferida por el Juzgado noveno de Circuito de lo Civil, del Primer Circuito Judicial de Panamá, dentro del proceso de Protección al Consumidor propuesto **JAMSHID ARIEL ASHRAFI** en contra de **CONNEXION ZONA LIBRE, S.A.**

SE EXONERA a la parte recurrente del pago de costas por el trámite de la segunda instancia, conforme a lo dispuesto en el artículo 128 de la Ley No.45 de 31 de octubre de 2007.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE,


MGDO. LUIS A. CAMARGO V.


MGDA. MARIA EUGENIA LÓPEZ A.


LCDA. MICHELLE RÍOS DÍAZ
SECRETARIA JUDICIAL III



**TERCER TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA
PRIMER DISTRITO JUDICIAL**

Oficio No.133-2016.
Panamá, 18 de abril de 2016.

Licenciada
RUBY DEL CARMEN IBARRA SANTANA
Juez Novena de Circuito, Ramo Civil
del Primer Circuito Judicial de Panamá.
E. S. D.

Licenciada Ibarra Santana:

Por este medio remito el expediente No.1265-2016 contentivo del Proceso de Protección al Consumidor propuesto por **JAMSHID ARIEL ASHRAFI (ACODECO)** en contra de **CONEXIÓN ZONA LIBRE, S.A.**, toda vez que este Tribunal Superior mediante resolución de 1 de abril de 2016, **CONFIRMA** la Sentencia No.49-15 de 6 de agosto de 2015, dictado por su despacho.

Lo enviado consta de un (1) tomo con doscientas veintinueve (229) fojas útiles, y sus respectivas fichas del negocio.

Atentamente,

LCDA. MICHELLE RÍOS DÍAZ
SECRETARIA JUDICIAL III

/ds

23

INFORME DE SECRETARIA


MAGISTRADO SUSTANCIADOR, LUIS A. CAMARGO VERGARA:

Procedente del Centro de Registro Único de Entrada (R.U.E.) se recibió el 6 de enero 2016, siendo las 4:29 p.m., el expediente contentivo del Proceso Digital de Protección al Consumidor propuesto por la **AUTORIDAD DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR Y DEFENSA DE LA COMPETENCIA (ACODECO)** en representación de **JAMSHID ARIEL ASHRAFI** en contra de **CONNEXION ZONA LIBRE S.A.**, consta en ese momento de un (1) tomo con doscientas doce (212) fojas útiles y sus respectivas fichas del negocio.

El Expediente ingresa a este Tribunal para resolver el **RECURSO DE APELACIÓN** anunciado por el Licenciado **MILTON ALMILLATEGUI PONCE**, en su calidad de apoderado judicial de **CONNEXION ZONA LIBRE S.A.**, en contra de la **Sentencia N°49-15** de 6 de agosto de 2015 dictada por el Juzgado Noveno de Circuito Civil del Primer Circuito Judicial de Panamá (Fs. 193-201).

Una vez anotada la Entrada **N°08-08-01-10-3-1265-2016** de 6 de enero de 2016 en el libro de entrada del Tribunal, llevo el presente negocio a su Despacho para **SANEAMIENTO**.

Panamá, 7 de enero de 2016.


LCDA. MICHELLE RÍOS DÍAZ
SECRETARIA JUDICIAL III

/ds

214

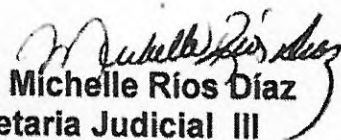
INFORME DE SECRETARÍA

SEÑOR MAGISTRADO LUIS ANTONIO CAMARGO VERGARA:

Le informo que dentro del presente proceso de protección al Consumidor interpuesto por **AUTORIDAD DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR Y DEFENSA DE LA COMPETENCIA (ACODECO)** en representación de **JAMSHID ARIEL ASHRAFI** contra **CONNEXIÓN ZONA LIBRE, S.A.**, se ha cumplido con el saneamiento de rigor realizado por su despacho, conforme lo establece el artículo 1151 del Código Judicial.

Por tanto, paso el expediente a su despacho para que se sirva **Resolver.**

Panamá, 28 de marzo de 2016


Licda. Michelle Ríos Díaz
Secretaria Judicial III

TERCER TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA

Presentado el Proyecto de Resolución
n. Magistrado(a) sustanciar lo llevó en
lectura a la siguiente Magistrado(a).

Hoy... 28 de marzo de 2016

M. Quintana B. Díaz
Secretario (a)

MAGISTRADO(A) J. M. J.

LEIDO: 31 / marzo / 2016

TERCER TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA DEL PRIMER DISTRITO JUDICIAL DE PANAMÁ. Panamá, uno (1) de abril de dos mil dieciséis (2016)

V I S T O S:

Procedente del Juzgado Noveno de Circuito de lo Civil, del Primer Circuito Judicial de Panamá, ingresa a esta sede judicial, en grado de apelación, el expediente contentivo del proceso de **PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR** interpuesto por la **AUTORIDAD DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR Y DEFENSA DE LA COMPETENCIA (ACODECO)** en representación del señor **JAMSHID ARIEL ASHRAFI** en contra de **CONNEXION ZONA LIBRE, S.A.**

Mediante la sentencia No.49-15 de seis (6) de agosto de dos mil quince (2015), dictada por el Juzgado Noveno de Circuito de lo Civil, del Primer Circuito Judicial de Panamá, se resolvió la primera instancia, pero dicha resolución fue impugnada mediante recurso de apelación anunciado por el apoderado judicial de la parte demandada, el cual fue debidamente sustentado mediante escrito visible de fojas 204 a 206. De igual forma la parte demandante presentó su escrito de oposición al recurso de apelación presentado mediante escrito visible de fojas 207 a 208 del expediente. Posteriormente la apelación fue concedida en el efecto suspensivo mediante providencia del 17 de septiembre de 2015 (fs.209), todo lo cual motivó el ingreso del expediente a este Tribunal.

216

El medio de impugnación fue concedido por la Juez A-Quo en el efecto SUSPENSIVO, tal y como se aprecia en la providencia de fecha 17 de septiembre de 2015, que reposa a foja 209 del infolio, todo lo cual motivó que el presente expediente ingresara a esta Superioridad.

SANEAMIENTO

Realizado el reparto de acuerdo a las reglas establecidas, ingresa el expediente a este Despacho Superior, procediendo entonces con el saneamiento de la causa, tal como lo preceptúa el artículo 1151 del Código Judicial, sin que se encontrase omisión de alguna formalidad o trámite en primera instancia que causare nulidad por indefensión de las partes, ni violación de normas imperativas de competencia.

Cumplido el saneamiento de rigor por parte de este Despacho, nos encontramos prestos a deslindar la presente controversia en esta Instancia Judicial, no sin antes emitir las siguientes consideraciones.

DECISIÓN DE LA PRIMERA INSTANCIA

El Juzgado Noveno de Circuito de lo Civil, del Primer Circuito Judicial de Panamá, deslindó la presente controversia en primera instancia, bajo la sentencia N°49-15 de seis (6) de agosto de dos mil quince (2015), la cual en su parte resolutive expresa lo siguiente:

"En mérito de lo expuesto, quien suscribe, LA JUEZA NOVENA DE CIRCUITO DE LO CIVIL DEL PRIMER CIRCUITO JUDICIAL DE PANAMA, administrando justicia en nombre de la República y por Autoridad de la Ley, dentro del Proceso Digital de Protección al Consumidor, incoado por la AUTORIDAD DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR Y DEFENSA DE LA COMPETENCIA (ACODECO), en representación de JAMSHID ARIEL ASHRAFI contra CONNEXION ZONA LIBRE, S.A. CONDENA a la demandada CONNEXION ZONA LIBRE, S.A., a pagar la suma de CINCO MIL BALBOAS (B/5,000.00) a JAMSHID ARIEL ASHRAFI, para resarcir el valor declarado de reposición de los bienes.

SE EXONERA a CONNEXION ZONA LIBRE, S.A., del pago de costas del proceso.

SE EXONERA a CONNEXION ZONA LIBRE, S.A., al pago de daños y perjuicios.

Regúlese por Secretaría Judicial los demás gastos procesales a cargo de la demandada CONNEXION ZONA LIBRE, S.A.. Una vez ejecutoriada la presente resolución, archívese este expediente previa anotación de su salida en el Libro de Registro respectivo."

Señala la decisión de primera instancia que todas las partes involucradas en el presente proceso tienen legitimidad de acción y defensa, sujetos a la reglamentación de la Ley No.45 de 2007, debido a la relación de consumo existente entre el señor **JAMSHID ARIEL ASHRAFI** y **CONNEXION ZONA LIBRE, S.A.**, así como diversos correos electrónicos intercambiados entre la Licenciada Isis Góndola en representación de la demandante, y la Gerente Comercial de la demandada Ella Soto, en los cuales se aprecia la relación comercial surgida entre las partes.

Adiciona la sentencia de primera instancia que, la sociedad **CONNEXION ZONA LIBRE, S.A.**, tenía pleno conocimiento de la inconformidad presentada por el demandante, debido a una audiencia conciliatoria llevada a cabo en el Departamento de Asistencia al Consumidor y Conciliación, de la Dirección Nacional de Protección al Consumidor de la **AUTORIDAD DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR Y**

DEFENSA DE LA COMPETENCIA (ACODECO), el día 20 de enero de 2011, y en la que el Licenciado Rudy Miranda en representación de la demandada señala que su representada no es responsable de descargar ni embalar la mercancía, solo tiene la responsabilidad del transporte de la misma.

Agrega la sentencia de primera instancia que, el Licenciado Milton Almillategui, apoderado judicial de la sociedad demandada sostuvo que la empresa solo brinda servicios de transporte de puerta a puerta, y no de descargue de la mercancía y en el caso del consumidor era hasta la puerta del edificio, además que la mercancía transportada no se identificaba como frágil, pero reconoce la existencia de la declaración de bienes que hizo el demandante de la carga, al hacer alusión al valor de los artículos embalados, en el cual menciona artículos que por su naturaleza son frágiles como treinta (30) copas de vino, haciendo la salvedad de frágiles.

También señala la sentencia de primera instancia que existe la posibilidad que la demandada desconociera la mercancía contenida en las cajas embaladas, pero no le excluye su obligación como proveedor de un servicio de transporte de cuidar en debida forma la carga encomendada, mientras estuviera en su poder y asegurarse de que esta llegue a su destino y sea recibida conforme por su receptor, ya sea frágil o no, por ser el custodio de esos bienes, durante el tiempo que brinde el servicio, conforme lo establece el artículo 30 del Decreto Ejecutivo No.46 de 23 de junio de 2009.

Finalmente señala la sentencia de primera instancia que, la suma solicitada de **QUINCE MIL DÓLARES (B/.15,000.00)** para resarcir el valor de reposición de los bienes del demandante y dañados por la demandada mientras realizaba el transporte, más los intereses que genera la suma reclamada, más los gastos de presente proceso, no fueron probados ni acreditados por los medios idóneos, ya que los mismos ya habían sido tasados por el propio demandante, por lo que mal podría compeler a la demandada al pago de una suma superior al valor de la mercancía entregada en custodia desde su origen; y la juzgadora siguiendo las reglas de la sana crítica, como lo disponen los artículos 781, 784, 856, numeral 3 del Código Judicial, y el principio de la libre apreciación de la prueba, arriba a la conclusión que lo expuesto por el demandante tiene asidero jurídico, en el sentido de la obligación de la demandada en resarcir los daños ocasionados por el servicio de transporte brindado solo por el valor declarado y reconocido por el demandante **JAMSHID ARIEL ASHRAFI** en la suma líquida de **CINCO MIL BA'BOAS (B/.5,000.00)**, y se exonera al pago de costas del proceso y del pago de daños y perjuicios a la sociedad demandada.

SUSTENTACIÓN DE LA APELACIÓN

El Licenciado **MILTON ALMILLATEGUI PONCE**, sustenta su apelación en contra de la sentencia de primera instancia indicando que se revoque y deje sin efecto en todas sus partes la sentencia recurrida, ya que la Juez A-Quo, valoró

de manera inadecuada el caudal probatorio presentado por la demandante, toda vez que las pruebas documentales consistentes en fotografías de los supuestos bienes muebles dañados, no acredita en forma alguna que dichas fotografías fueran tomadas en la residencia del demandante, ni el momento y lugar en que fueran tomadas dichas fotografías, por lo que no contienen elementos que permitan comprobar la responsabilidad o no de su representada.

Finalmente agrega la recurrente que, se aportó vistas fotográficas que constan a fojas 36 a 41 del expediente de la **ACODECO** en las cuales se ven las cajas debidamente embaladas y en perfecto estado, pero sin el sello de frágil, ya que como constan en el conocimiento de embarque el demandante no declaró que dichos bienes muebles fueran frágiles y declaró que el valor de los mismos era de **CINCO MIL BALBOAS (B/.5,000.00)**, igualmente dichas pruebas constituyen documentos privados y no han sido reconocidos por la persona que tomara las mencionadas vistas fotográficas, por tal razón dichos documentos no son idóneos para demostrar la veracidad de lo argumento por la demandante en los hechos de su demanda, ni mucho menos puede servir de sustento probatorio para poder emitir una sentencia condenando a su mandante.

OPOSICIÓN A LA APELACIÓN

El Licenciado **EDWIN ANTONIO DA SILVA**, de la **AUTORIDAD DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR Y DEFENSA DE LA COMPETENCIA**

(ACODECO), en representación del demandante **JAMSHID ARIEL ASHRAFI**, presenta su oposición a la apelación, indicando que se mantenga en todas sus partes la sentencia No.49-15 de 6 de agosto de 2015, toda vez que en el dossier hay suficiente caudal probatorio que prueba los daños de las piezas de antigüedad de su representado que compró para su colección, además, las reclamaciones se hicieron por medios electrónicos a la sociedad demandada donde se solicitaba el pago de las antigüedades dañadas e hicieron caso omiso a las diversas solicitudes evadiendo la responsabilidad de los daños ocasionados a la mercancía de antigüedades propiedad del demandante, alegando que las pruebas no son idóneas y que no fueron evacuadas correctamente, razón por la cual solicita a los Honorables Magistrados del Tercer Tribunal Superior de Justicia del Primer Distrito Judicial que se mantenga en su totalidad la sentencia apelada dictada en el Juzgado Noveno de Circuito de lo Civil del Primer Circuito Judicial de Panamá.

DECISIÓN DEL TRIBUNAL DE ALZADA

Le corresponde a este Tribunal adentrarse en el análisis de fondo respecto a las declaraciones solicitadas por la parte actora en su demanda, la defensa de la sociedad demandada, la decisión de primera instancia y los argumentos de la parte recurrente. Básicamente la demanda presentada contiene como pretensiones que se condene judicialmente a la sociedad demandada **CONNEXION ZONA LIBRE, S.A.**, a pagar a **JAMSHID ARIEL ASHRAFI**, la suma de **QUINCE**

MIL BALBOAS (B/.15,000.00), para resarcir el valor de reposición de los bienes del demandante y dañados por la demandada, mientras realizaban el transporte de la mercancía desde la Zona Libre de Colón hasta la residencia del demandante, más los intereses que genere la suma reclamada, más los daños y perjuicios emanados y gastos del presente proceso, pero sólo se accedió en la sentencia a la suma de **CINCO MIL BALBOAS (B/.5,000.00)**, como valor de reposición de los bienes y se negaron los daños y perjuicios pretendidos.

Un primer aspecto que debe ser delimitado, está referido al ámbito subjetivo de aplicación de la normativa especial de protección de los consumidores, de lo cual constata este Tribunal que nos encontramos ante una demanda de protección del consumidor, conforme a las pruebas documentales presentadas y diversos correos electrónicos intercambiados entre la Licenciada Isis Góndola en representación del demandante y la Gerente Comercial de la demandada Ella Soto que acreditan la relación de consumo, con lo cual el Tribunal concuerda con el juzgado A-Quo de que está acreditada la relación de consumo entre el señor **JAMSHID ARIEL ASHRAFI** y la sociedad **CONNEXION ZONA LIBRE, S.A.** y por ende los presupuestos establecidos en el artículo 33, numeral 2 de la Ley 45 de 2007, bajo las definiciones legales que dicha norma establece dentro de la ley reguladora de la protección de los consumidores en nuestro país.

En ese sentido, el artículo 1° de la Ley 45 de 2007, señala claramente que el objeto de la Ley es preservar el interés superior del consumidor lo que la convierte en una Ley con un carácter tuitivo hacia la parte considerada más débil dentro de la relación de consumo; esto es, el consumidor, y en ese sentido se estatuyen los derechos de estos, dentro de los contratos que materialicen esa relación de consumo, sin que sea requisito indispensable que el mismo conste por escrito cuando puede ser acreditado por otro medio probatorio como ocurre en el caso sub-júdice mediante la emisión de recibos y facturas de pago correspondiente o del servicio de transporte de la mercancía de bienes realizadas por el agente económico desde la Zona Libre de Colón hasta la residencia del demandante, tal y cual ha sido acreditado en el proceso.

Debemos señalar que la compraventa de un producto o un bien, o el recibo de una prestación de servicios por parte de un agente económico proveedor, materializa lo que se conoce como una relación de consumo entre un proveedor y un consumidor, que como bien lo señala Gabriel Stiglitz "Contrato de consumo: El contrato de consumo es todo aquel que se celebra entre un proveedor de bienes o servicios y un consumidor, adquirente a título oneroso de dichos bienes o servicios. Su objeto puede ser un bien que desaparece tras su uso (consumible) o uno duradero (no consumible)". (STIGLITZ, Gabriel. Manual de Defensa del Consumidor. Editorial Juris. Buenos Aires, Argentina. 2004. Pág.158-159.).

Los argumentos de la parte recurrente ameritan que

este Tribunal analice los elementos probatorios aportados al expediente y que se valoren de conformidad con las reglas contenidas en el Código Judicial específicamente el Título Séptimo del Libro Segundo del Código Judicial que regula el tema de prueba y en ese sentido se observa que previo al presente proceso se desarrolló un proceso de conciliación en la vía administrativa entre las partes a la cual acudieron en diferentes fechas el consumidor **JAMSHID ARIEL** y el Licenciado **RUDY MIRANDA** en representación del agente económico, que luego de la audiencia realizada no logran llegar a ningún acuerdo toda vez que la empresa no accede a la petición del consumidor, ya que la compañía alega que es responsable de llevar la mercancía al destino y no es responsable de descargarla ni embalarla, tampoco se determinó con claridad que la mercancía hubiese sufrido algún perjuicio al momento que la misma hubiese sido llevada al destino y que el pago por el servicio se le hizo a la compañía **TRIUMPH LINK (DGX)** y no a **CONNEXION ZONA LIBRE**, y se emite la resolución pertinente por la **AUTORIDAD DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR Y DEFENSA DE LA COMPETENCIA (ACODECO)** a través de la cual se procede demandar ante los Tribunales la reposición de los bienes dañados, mas los intereses legales que genera la suma reclamada en concepto de daños y perjuicios y los gastos que genere la presente acción.

Observa este Tribunal Colegiado que se ha incorporado al infolio Certificación de existencia y vigencia de **CONNEXION ZONA LIBRE, S.A.** (fs.12); Copia autenticada del

225

expediente administrativo No.807-11C, que contiene la queja que presentó **JAMSHID ARIEL ASHRAFI** ante la **ACODECO** en contra de **CONNEXION ZONA LIBRE, S.A.** el 5 de diciembre de 2011 (fs.13-119); Factura TLA-AR044713, de fecha 3 de junio de 2011, expedida por TRIUMPH LINK (USA) INC., con su traducción al español por traductor público autorizado (fs.120-121); conocimiento de embarque de fecha 5 de junio de 2011, con su traducción al español por traductor público autorizado (fs.122-124); Formulario aduanero No.3503586, de fecha 17 de junio de 2011, Predeclaración No.0/20206811-10, de fecha 11 de junio de 2011 (fs.125-126); Boleta de pago No.1453651112D, con consecutivo No.2736194, de fecha de pago 28 de junio de 2011 (fs.127-128); Copia de comprobante de importación, pase de salida de fecha 27 de junio de 2011 (fs.129); Copia de carta dirigida al Administrador Regional Zona Norte de la Dirección General de Aduanas por el Licenciado Javier Córdoba, Corredor de Aduanas, debidamente recibida el 23 de junio de 2011 (fs.130-131); Listado de pertenencias transportadas (fs.132) y Nota dirigida a **JAMSHID ARIEL ASHRAFI**, de fecha 28 de febrero de 2012, expedida por Reza Attaran, donde se hace un avalúo de las pertenencias dañadas (fs.133-134).

Por ello, este Tribunal Superior concuerda con la decisión de primera instancia que el conjunto de pruebas documentales, revelan que la sociedad demandada tenía conocimiento de la incorformidad del cliente debido a que ambas partes participaron de una audiencia conciliatoria en la **ACODECO**, por lo que el proveedor tenía la obligación de

informar al consumidor sobre la responsabilidades que conlleva el transporte de mercancías conforme lo establece el artículo 36 de la Ley 45 de 2007.

Artículo 36: Obligaciones del Proveedor:

1. Informar, clara y verazmente al consumidor sobre las características del producto o servicio ofrecido, tales como la naturaleza, la composición, el contenido, el peso, el origen, la fecha de vencimiento, lo cual se consignará en el empaque, el recipiente, el envase o la etiqueta del producto o en el anaquel del establecimiento comercial, en términos comprensibles y legibles.
 2. ...
 3. ...
 4. Informar al consumidor sobre las garantías de los productos o servicios y las condiciones de estas.
 5. ...
 6. ...
 7. Mantener informado al consumidor sobre la evolución o el estado en que se encuentre la gestión respectiva, en el caso de la prestación de servicios.
- ...

En ese sentido la Ley de protección de los consumidores establece en el artículo 53 de forma analógica que:

"El proveedor será responsable por los bienes que el consumidor le entregue para su reparación, mantenimiento o limpieza. Cuando por razón de la prestación de dicho servicio los bienes de un consumidor se deterioren o pierdan, el proveedor estará obligado a resarcir el valor de reposición de dichos bienes. Lo dispuesto en este artículo no se aplica al bien que haya sido abandonado por el consumidor, entendiéndose que el abandono se produce cuando hayan transcurrido cuarenta y cinco días calendario desde la fecha en que el consumidor haya sido requerido para el retiro del bien.

Igualmente, el proveedor será responsable por el bien que el consumidor aparte mediante abonos al precio de venta, y no podrá sustituirlo por otro bien similar.

Son nulas, y por lo tanto no obligan a los consumidores, las estipulaciones contractuales que eximan o limiten la responsabilidad establecida en este artículo.

Lo dispuesto en este artículo no releva al proveedor de las responsabilidades personales o civiles previstas en la ley, cuando el deterioro o la pérdida ocurra dentro de sus instalaciones o áreas adyacentes.

Lo anterior obligaba conforme a la Ley de protección de

los consumidores a la empresa demandada a prestar el servicio al consumidor y le correspondía brindar la información necesaria y suficiente sobre las obligaciones que asumían las partes en el contrato de transporte a través de los formularios (Bill of Landing) y siendo que la demandada realiza una actividad profesional de transporte lo que implica que le correspondía adoptar las medidas necesarias para la conservación de los bienes que iban a ser transportados y se observa en las fotografías aportadas la palabra "frágil" y en el resto de las pruebas documentales se listan los artículos que eran objeto del transporte, y no es justificable que se arguya que no era responsable por la carga y descarga, tratándose de una empresa profesional en la actividad y a la que le correspondía establecer los parámetros para el transporte requiriendo toda la información necesaria para adoptar las medidas que permitieran evitar el daño causado de lo cual resulta responsable ante el consumidor, tal como se estableció en la sentencia de primera instancia.

Es por ello que no encuentra el Tribunal dentro del proceso ni en las alegaciones de la parte, pruebas o argumentos que hagan variar el criterio plasmado por la Juez de primera instancia en la sentencia apelada, por lo que se procede entonces a la confirmación de la misma, sin la imposición de costas al apelante, tal como lo establece el artículo 31 de la Ley 45 de 2007.

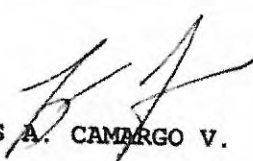
En mérito de lo expuesto, el **TERCER TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA DEL PRIMER DISTRITO JUDICIAL DE PANAMÁ,**

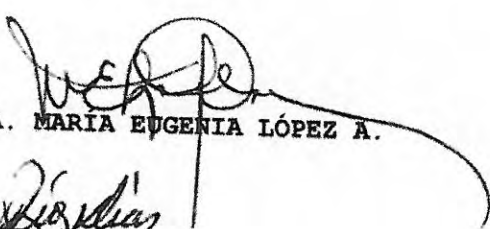
228

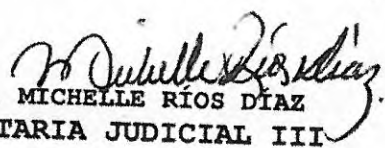
administrando justicia en nombre de la República y por autoridad de la Ley, **CONFIRMA** la sentencia N°49-15 de seis (6) de agosto de dos mil quince (2015), proferida por el Juzgado noveno de Circuito de lo Civil, del Primer Circuito Judicial de Panamá, dentro del proceso de Protección al Consumidor propuesto **JAMSHID ARIEL ASHRAFI** en contra de **CONNEXION ZONA LIBRE, S.A.**

SE EXONERA a la parte recurrente del pago de costas por el trámite de la segunda instancia, conforme a lo dispuesto en el artículo 128 de la Ley No.45 de 31 de octubre de 2007.

NOTIFÍQUESE Y CÚPLASE,


MGDO. LUIS A. CAMARGO V.


MGDA. MARIA EUGENIA LÓPEZ A.


LCDA. MICHELLE RÍOS DÍAZ
SECRETARIA JUDICIAL III

NT: 15/04/16

TERCER TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA
Vencido el término del Edicto anterior, lo deslijo y
agrego a sus antecedentes.

Hoy 12 de abril de 2016

M. Dulce Ríos Cruz
Secretaria