

JUZGADO SÉPTIMO MUNICIPAL DEL DISTRITO DE PANAMÁ, RAMO DE LO CIVIL.
(ASUNTO DEL CONSUMIDOR). Panamá, diez (10) de julio de dos mil nueve (2009)

SENTENCIA No. 13.

VISTOS:

En promoción de los intereses de Lía Marínela Jiménez de Ballesteros, el Licenciado Oriel A. Domínguez C. presentó demanda de Protección al Consumidor en contra de la sociedad panameña Sílabas Motors, S.A. representada en proceso por el Licenciado Edwin Borrero Castillo.

Este proceso transcurrió por las etapas procedimentales de rigor y, a esta altura corresponde emitir el pronunciamiento de fondo con el cual quedará resuelto el conflicto de la relación de consumo suscitado.

POSICIÓN DE LA PARTE ACTORA

PRETENSIÓN

La pretensión del libelo de demanda consiste en que se condene judicialmente a la empresa Sílabas Motors, S.A., a la devolución de la suma de seis mil novecientos veintisiete balboas con noventa centésimos (B/.6,927.90), pagada en concepto de contrato de compraventa del vehículo marca "CHERY", modelo "QQ", tipo "HATCHBACK", motor SQR372FGGK05016 chasis LVVDB12AX7D005769, año 2007, color blanco, matrícula No. 451766; además seiscientos noventa y tres balboas, (B/.693.00), como abono inicial, más novecientos dieciséis balboas (B/.916.00), en gastos legales y administrativos producto del financiamiento del automóvil como daños y perjuicios causados, lo cual asciende a un total de ocho mil quinientos treinta y seis balboas con noventa centésimos (B/.8,536.90), más los gastos legales que se generen de la acción.

LOS HECHOS DE LA DEMANDA

En primer lugar, se menciona que la parte demandante el día 10 de octubre de 2007 compró a la empresa Sílabas Motors, S.A., el automóvil marca "CHERY",

168-

modelo "QQ", tipo "HATCHBACK", motor SQR372FGGK05016, chasis LVVDB12AX7D005769, del año 2007, color blanco, matrícula No. 451766.

Asimismo, se señala que la demandante pagó a la empresa demandada la suma de seiscientos noventa y tres balboas (B/.693.00) como abono inicial; y para la cancelación adquirió un préstamo en el banco Multi Credit Bank, por la suma de seis mil novecientos veintisiete balboas con noventa centésimos (B/.6,927.90) y producto del financiamiento ha pagado novecientos dieciséis balboas (B/.916.00) por gastos legales y administrativos.

Por otro lado, se afirma que el referido vehículo marca "Chery" modelo "QQ" a pocos días de su compra, presentó daños o desperfectos, que impedían su uso normal, entre los cuales menciona; recalentamiento del motor (olor a quemado), salida de humo blanco por el mofle, batería con fallas (descargada, polos flojos), correa (desajustada, ruido) y riel de la ventana derecha oxidada.

Se hace saber que Lía Marínela Jiménez de Ballestero, parte demandante, reportó oportunamente los daños y el vehículo ingresó al taller de la empresa demandada para su reparación, pero no se ha podido utilizar adecuadamente el automóvil.

Se sostiene que mediante nota fechada 18 de febrero de 2008, suscrita por Ixel Sugasti, gerente de atención al cliente de Grupo Sílabá, S.A. manifestándole a la consumidora disculpas por las incomodidades causadas.

Expone la demandante que remitió nota fechada 7 de abril de 2008, dirigida a Fernando Tristán, gerente general de GRUPO SÍLABA, S. A. en la que reportó los problemas que presentaba el vehículo objeto de la presente controversia e indicó que el vehículo marca "Chery" modelo "QQ" fue revisado por el mecánico del taller de la empresa demandada, pero sin resultado satisfactorios, motivo por el cual solicitó que se le reemplazara el vehículo.

Por otra parte, también expresa la parte demandante que de manera verbal y escrita expresó a la empresa demandada los múltiples daños que presentaba el automóvil de su propiedad y las incomodidades que le ha causado al no poder usarlo de manera normal, además indica que la sociedad demandada no ha cumplido con su obligación de brindar la garantía del bien vendido, tal y como lo establece el artículo 42 de la Ley 45 del 31 de octubre de 2007.

Se argumenta que a la fecha de la presentación de la demanda, la empresa

Sílaba Motors, S.A. no ha cumplido sus obligaciones determinadas en el artículo 46 de la Ley 45 del 31 de octubre de 2007.

Finaliza la sección fáctica del libelo de la demanda, señalándose que la consumidora cumplió con todas las obligaciones derivadas de la transacción; sin embargo la empresa demandada no ha cumplido.

POSICIÓN DE LA PARTE DEMANDADA

El apoderado judicial de la empresa demandada dio contestación a la demanda aceptando como cierto el primer hecho en que la demandante hizo referencia a la compra del vehículo objeto del presente conflicto a la sociedad Sílabá Motors, S.A. y negó todas las demás aseveraciones expuestas. Igualmente negó la pretensión planteada, el derecho invocado, la cuantía y las pruebas con excepción del certificado emitido por el Registro Público, en la cual se acredita la existencia y representación legal de la empresa demandada.

CONSIDERACIONES LEGALES

Es así que la debida actuación del juzgador frente a una situación como la presente, requiere el examen de las cualidades de consumidor y proveedor exigida por la Ley No. 45 de 31 de octubre de 2007, correspondiendo estas a normas de Protección al Consumidor, mismas que a la par individualizan que sujetos pueden plantear una pretensión en esta sede judicial y ser demandados por esta vía, a lo que se debe agregar que en la misma se determinan que son beneficiarios de estas normas, todos los consumidores de bienes y servicios finales.

En el negocio bajo estudio este Operador Judicial ha verificado la calidad de consumidora de la parte demandante, toda vez que hasta el momento del fallo no surgen aspectos que prueben que el vehículo marca "CHERY", modelo "QQ", tipo "HATCHBACK", motor SQR372FGGK05016, chasis LVVDB12AX7D005769, del año 2007, color blanco, matrícula No. 451766, fue adquirido para un uso distinto al personal como usuaria final, característica exigible para poder acceder a esta instancia con el ánimo de hacer valer sus derechos si estos han sido vulnerados.

Por un lado, Lía Marínela Jiménez de Ballesteros adquirió el vehículo objeto de la presente demanda, cuya propiedad esta acreditada a través del certificado de Registro Único de la Propiedad emitido por la Autoridad del Tránsito y Transporte Terrestre, la cual reposa a foja 128 del expediente, por el otro extremo, Sílabá Motors, S.A., es una sociedad de naturaleza mercantil que a título oneroso y con

un fin comercial, se dedica de manera habitual, a satisfacer la demanda de automóviles en el mercado, certeza determinada luego de la apreciación y valoración jurídica de la factura de venta del vehículo No. 75451 de 10 de octubre de 2007 y la certificación a través del cual se acredita la existencia y representación legal de la sociedad demandada expedida por el Registro Público. <<Artículos 834 y 874 del Código de Procedimiento Civil>>.

Se encuentra acreditado a través de la factura de venta No. 75451 de 10 de octubre de 2007 y los recibos expedidos por Sílabá Motors, S.A. a nombre de la consumidora Lía de Ballestero, los pagos efectuados por la demandante a la empresa proveedora para la adquisición del vehículo objeto de la presente controversia. La cantidad pagada ascendió a la suma de siete mil seiscientos veinte balboas con noventa centésimos, (B/.7,620.90), en concepto de la compraventa del automóvil. (Cfr. fs 9 y 11 del expediente).

Reposa a foja 10 del presente proceso el certificado de garantía expedida por Sílabá Motors, S.A. a Lía Marínela Jiménez, por medio del cual se acredita que efectivamente el proveedor cumplió con otorgar a la consumidora la garantía del bien vendido, honrando de esta manera su obligación constituida por mandato expreso de la Ley.

Se encuentra en el presente proceso, nota de fecha 18 de febrero de 2008, emitida por la Licenciada Ixel Sugasti Espino, en su calidad de Gerente de Atención al Cliente de la empresa demandada dirigida a la consumidora Lía Marínela Jiménez en la que se compromete a que de volver a presentarse problemas en el motor, la empresa estará anuente a cambiar el motor de su automóvil por uno completamente nuevo de fábrica. (Cfr. fj. 17)

En la deposición jurada Ixel del Carmen Sugasti Espino, Gerente de Atención al cliente de la empresa demandada, manifestó que al vehículo propiedad de la demandante se le otorgó garantía de fábrica que consistía en un período de un año o treinta mil kilómetros (30,000 Km.) lo que ocurriera primero, sin embargo se le hizo una extensión de la garantía de cincuenta mil kilómetros, (50,000 Km.), o dos años lo que ocurra primero, el cual consta en el certificado de garantía. Expresó la testigo que el departamento de Grupo Silaba ha cumplido con los reclamos reportados por la consumidora honrando la garantía del vehículo, así como señaló que hubo una propuesta por parte de la empresa demandada preparada por el departamento de venta, la cual se negocio a través de la Licenciada Shadina Correa colaboradora de la Autoridad de Protección al

171

Consumidor; no obstante, la consumidora no aceptó la propuesta que consistía en el cambio del vehículo marca "Chery" modelo "QQ", por un "Chery" modelo "QQ" del año 2009 con su garantía de fábrica, sin tener que desembolsar un sólo centavo o la opción de llevarse un automóvil Kia Picanto nuevo del año con garantía de fábrica donde tenía que desembolsar la diferencia que es por el monto de dos mil cien dólares (\$2,100.00). <<Cfr. fs. 109-111)

Por su parte, el testigo Ascencion Correoso Domínguez Gerente Técnico de la empresa demandada señaló, que al vehículo propiedad de la demandante se le otorgó garantía y la empresa ha cumplido con lo establecido en el certificado de garantía. (Cfr. fs. 102 a 114).

La inspección realizada a la empresa demandada, dio como resultado la obtención de documentación que demostró que el automóvil marca "Chery", modelo "QQ", de propiedad de la parte demandante, ingresó al taller de la empresa Sílabo Motors, S.A., en tres (03) ocasiones. El 19 de abril de 2008 se hizo un reacondicionamiento de motor; en el que se cambio las siguientes piezas; empaque de cabezote, anillos, pistón, sellos de válvulas, balinera, retenedoras, aceite, empaque de manifold, gas refrigerante; a los quinientos cincuenta y un kilómetros (551 Km.) de recorrido del automóvil. El 30 de mayo del año 2008, se desmonto y monto el motor en la cual se realizó prueba de presión, rectificación de válvulas y asientos, calibración, soldadura del sistema de escape, cambio de pistón, válvula, aceite, gas refrigerante, tensor de la correa de tiempo; a los mil doscientos cuarenta y cinco kilómetros (1,245 Km.) de recorrido del vehículo y el 21 de junio de ese mismo año, se efectuó el cambio de la bomba de agua, a los dos mil ciento cuarenta y un kilómetros (2,241 Km.) de recorrido del automóvil, (Cfr. fs. 118 a la 122).

A foja 16 del expediente, se encuentra la orden de reparación No. 178112, de fecha 06/05/08, que emite la compañía demandada al momento en que el vehículo objeto del conflicto entró al taller, en dicho reporte se hace constar lo que percibe la cliente; "ruido en llanta delantera y se estaba pelando la pintura de la defensa delantera". Sin embargo, en la inspección realizada a Sílabo Motors, S.A. con el propósito de obtener todas las órdenes de trabajo realizadas al vehículo objeto de la presente controversia en el taller de la sociedad demandada; se encontró registrada en el sistema electrónico la factura No. 440112 de esa misma fecha; no obstante, no se determinó cuál es el origen de la percepción manifestada por la cliente.

Se practicó prueba pericial al vehículo objeto del presente proceso, para lo que los peritos Alberto Ureña (designado por el tribunal), Jaime Garibaldo (designado por la parte demandada) y Alexis Javier Moreno (designado por la parte demandante), presentaron sus respectivos dictámenes periciales y fueron posteriormente interrogados. (Cfr. fs. 129 a la 149 y de la foja 151 a la 163).

El perito Ureña en su informe dictaminó a foja 132 y 133 lo siguiente:

"Paso a detallar según mi punto de vista y apreciación. Cuales de los daños pueden ser consecuencia directa de defectos del producto o por causas imputables al proveedor.

1. Ruido en suspensión delantera lado del chofer. (este ruido puede ser de algún componente de la suspensión delantera y de romperse puede causar un accidente el auto se encuentra en movimiento). (Defecto del Producto)
2. Timón tira a la derecha en rectas. (Este daño puede causar un accidente si el conductor no controla bien el timón en las curvas. (Defecto del producto)
3. Correa de motor presenta desgaste prematuro y chilla. (Si ésta (sic) correa se llega a romper con el vehículo en movimiento puede causar recalentamiento del motor, y pérdida de carga en el sistema eléctrico). (Puede ser ambas cosas, ya que el mismo se le realizó cambio de bomba de Power steering por parte de la demandada.)
4. Puerta trasera no abren ni por dentro, ni por fuera. (Esto imposibilita el uso del asiento trasero). (Defecto del producto)
5. Chillido en puerta lado de chofer cuando la ventana está abajo. (Ruidos de carrocería). (Defecto del producto).
6. Vidrio delantero de pasajero no sube bien (Requiere ajuste). (Defecto del producto)
7. Fuga de aceite de motor en la retenedora trasera del cigüeñal. (Si el motor se llega a quedar sin aceite, puede trancarse, y por ende se tendría que reemplazar por uno nuevo). (Causa imputable al proveedor, ya que a éste (sic) motor se le realizó reacondicionamiento en los talleres de servicio de Silaba Motor)."

El perito Jaime Garibaldo expresó en su informe a foja 142 que "Según el Expediente Mecánico que reposa en el Tribunal, y en la prueba pericial realizada, pudimos observar lo siguiente: *desalineamiento (sic) de dirección, *amortiguación pobre y * problemas evidentes en cerraduras de puerta traseras. A mi concepto, el vehículo es utilizable, pero se requiere de le efectúen las reparaciones necesarias, productos del desgaste de piezas por su uso y se optimice el funcionamiento". Además señaló que en su mayoría los problemas del automóvil son defectos del producto, como las cerraduras, el daño del motor, la cual es de conocimiento de la concesionaria y ha respondido a través de la

garantía. (Cfr. fj. 143)

Por su parte, el perito Alexis Javier Moreno, indicó en su informe que una vez realizada la inspección al automóvil logró determinar que los daños que presenta son por defectos del producto y los procedimientos utilizados en la garantía al vehículo fueron ineficaces. (Cfr. fj. 148.)

La Ley No. 29 de 1ro. de febrero de 1996, con las adiciones y modificaciones del año 2006 y su integración secuencial en el texto único de 2007, contempla en su artículo 35, la obligación del proveedor de garantizar el funcionamiento del bien o en su defecto el reemplazo o la devolución de la suma pagada, en el evento que dicho bien mueble no funcione adecuadamente durante el período de garantía, por defecto del producto o por causa imputable al fabricante, importador o proveedor, obligación que es recogida en el artículo 45 del cuerpo normativo anteriormente citado.

Efectivamente, en una sociedad de consumo y de libre mercado como la nuestra, los productos gozan de una garantía mínima dependiendo de su naturaleza, en virtud de esta garantía el consumidor tiene derecho a que se le cambie el producto, o devolverlo y obtener el reembolso del precio pagado por defectos del bien.

Juan M Farina en su obra "Defensa del Consumidor y del Usuario", Editorial Astrea De Alfredo Y Ricardo De Palma, Buenos Aires, 1995, página 344, cita a Alterini y López Cabana:

"...la responsabilidad del vendedor directo (sea intermediario o fabricante) frente al adquirente es contractual y tiene como fundamento una obligación de seguridad o garantía, que asume el enajenante. Esta obligación acompaña al contrato oneroso y es de las llamadas de resultado o de fines."

En opinión de este juzgador ha quedado plenamente acreditado en el expediente la existencia de los defectos que tiene el vehículo objeto del presente conflicto; dentro del período de garantía, toda vez que al automóvil le fue realizado reparaciones en el motor en dos (02) ocasiones y se le cambio la bomba de agua.

La prueba judicial practicada al vehículo objeto de la presente controversia, permitieron determinar que, en efecto, el automóvil presenta una serie de defectos, que esta instancia judicial considera que siendo un vehículo nuevo, tal evento, son daños graves, por tanto cumpliéndose con lo ordenado en el artículo 45 de la Ley No. 29 de 1 de febrero de 1996 modificada y adicionada a través del

Decreto Ley No. 9 de 20 de febrero de 2006, adoptado en Texto único mediante Decreto Ejecutivo No. 4 de 8 de febrero de 2007; Sílabo Motors, S.A., quedará obligada a la devolución de la suma pagada por la demandante, la cual asciende a siete mil seiscientos veinte balboas con noventa centésimos, (B/.7,620.90), en concepto del contrato de compraventa del automóvil marca "Chery", modelo "QQ", tipo "hatchback", motor SQR372FGGK05016, chasis LVVDB12AX7D005769, del año 2007, color blanco, matrícula No. 451766; de ahí, que la demandante deberá devolver el automóvil antes descrito a la sociedad demandada.

La parte demandante también solicitó la condena de la sociedad demandada al pago de la suma de novecientos dieciséis balboas (B/.916.00) producto de los gastos legales y administrativos por el financiamiento del préstamo obtenido por la demandante a través del cual compró el vehículo objeto de la presente demanda. Esta solicitud es improcedente, toda vez que no es obligación de la empresa demandada realizar pagos de cantidad de dinero producto del financiamiento de un préstamo adquirido por la parte actora, por lo que la solicitud será negada.

Este juzgador procederá a eximir de las costas del proceso a Sílabo Motors, S.A.; en el numeral 7 del artículo 100 de la Ley No. 45 de 2007, se ha determinado que corresponda al Director Nacional de Protección al Consumidor de la Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia el ejercicio, entre otras, de la función específica de procurar y representar libre de costos los intereses de los consumidores mediante el ejercicio de las acciones, recursos, trámites o gestiones que procedan, pudiendo establecer, para tal fin, una unidad encargada de realizar Defensoría de Oficio. LÍA MARÍNELA JIMÉNEZ DE BALLESTEROS utilizó los servicios de esa entidad; (cfr. poder a foja 1 del expediente) y no hay constancias en el expediente que la consumidor haya invertido trabajo y/o esfuerzo personal en el desarrollo del proceso. La demandada ha resultado vencida en el presente proceso, por ello, asumirá los gastos que haya generado este proceso, los cuales serán liquidados por la Secretaría de este Tribunal.

DECISIÓN

En mérito de lo expuesto, el suscrito, JUEZ SÉPTIMO MUNICIPAL DEL DISTRITO DE PANAMÁ, RAMO DE LO CIVIL (ASUNTOS DEL CONSUMIDOR), SUPLENTE ESPECIAL, administrando justicia en nombre de la República y por autoridad de la Ley y dentro del Proceso de Protección de Consumidor instaurado por Lía Marínela Jiménez de Ballesteros en contra de la empresa Sílabo Motors, S.A.,

RESUELVE:

PRIMERO: CONDENAR A LA EMPRESA SÍLABA MOTORS, S.A. A DEVOLVER A LÍA MARÍNELA JIMÉNEZ DE BALLESTEROS LA SUMA DE SIETE MIL SEISCIENTOS VEINTE BALBOAS CON NOVENTA CENTÉSIMOS (B/.7,620.90) PAGADA EN CONCEPTO DE COMPRA DEL VEHÍCULO MARCA "CHERY", MODELO "QQ", TIPO "HATCHBACK", MOTOR SQR372FGGK05016, CHASIS LVVDB12AX7D005769, DEL AÑO 2007, COLOR BLANCO, MATRÍCULA NO. 451766.

SEGUNDO: NIEGA LA PRETENSIÓN DE PAGAR LA SUMA DE NOVECIENTOS DIECISÉIS BALBOAS (B/.916,00) PRODUCTO DE LOS GASTOS LEGALES Y ADMINISTRATIVOS por el FINANCIAMIENTO DEL PRÉSTAMO OBTENIDO POR LA DEMANDANTE, POR LAS RAZONES EXPUESTA EN LA PARTE MOTIVA DE LA PRESENTE RESOLUCIÓN.

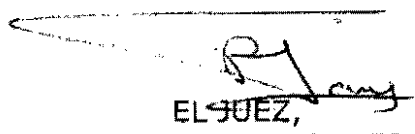
TERCERO: EXONERAR DEL PAGO DE COSTAS A SÍLABA MOTORS, S.A. POR LAS RAZONES EXPUESTAS EN LA PARTE MOTIVA DE ESTA RESOLUCIÓN. LA SOCIEDAD DEMANDADA ASUMIRÁ LOS GASTOS DEL PROCESO. LIQUÍDENSE LOS GASTOS POR SECRETARÍA.

CUARTO: ORDENA A LA CONSUMIDORA LÍA MARÍNELA JIMÉNEZ DE BALLESTEROS, LA ENTREGA Y TRASPASO LIBRE DE GRAVÁMENES A LA EMPRESA SÍLABA MOTORS, S.A. DEL VEHÍCULO MARCA "CHERY", MODELO "QQ", TIPO "HATCHBACK", MOTOR SQR372FGGK05016, CHASIS LVVDB12AX7D005769, DEL AÑO 2007, COLOR BLANCO, MATRÍCULA NO. 451766, UNA VEZ MATERIALIZADO LA DEVOLUCIÓN DEL DINERO; ASÍ COMO SE ORDENA A SÍLABA MOTORS, S.A. ACEPTAR LA DEVOLUCIÓN DEL MENCIONADO AUTOMÓVIL.


UNA VEZ EJECUTORIADA LA PRESENTE RESOLUCIÓN, SE ORDENA EL ARCHIVO DEL EXPEDIENTE, PREVIA SU ANOTACIÓN EN EL LIBRO DE SALIDAS RESPECTIVO.

DISPOSICIONES LEGALES APLICADAS: ARTÍCULOS 1, 28, 29, 35, 45, DE LA LEY No. 29 DE 1 DE FEBRERO DE 1996, MODIFICADA Y ADICIONADA POR EL DECRETO LEY No. 9 DE 20 DE FEBRERO DE 2006, ADOPTADA COMO TEXTO ÚNICO A TRAVÉS DEL DECRETO EJECUTIVO No. 4 DE 8 DE FEBRERO DE 2007; ARTÍCULOS 1, 32, 33, 35, 36, 46, 83, 100, 127 Y 191 DE LA LEY No. 45 DE 31 DE OCTUBRE DE 2007, MODIFICADA Y ADICIONADA POR LA LEY No. 29 DE 2 DE JUNIO DE 2008; ARTÍCULOS 464, 469, 475, 780, 781, 783, 784, 832, 833, 834, 843, 874, 917, 980, 990, 991, 1069 DEL CÓDIGO JUDICIAL.

NOTIFÍQUESE,


EL JUEZ,

LCDO. PEDRO DIDIER TORRES TORRES.


LCDO. HILARIO GONZALEZ A.
SECRETARIO JUDICIAL