

163

**JUZGADO OCTAVO DE CIRCUITO, RAMO CIVIL, DEL PRIMER CIRCUITO JUDICIAL
DE LA PROVINCIA DE PANAMÁ.** Uno (1) de septiembre de dos mil nueve (2009).

SENTENCIA N°85

V I S T O S:

El día 11 de noviembre de 2008 fue presentada Demanda de Protección al Consumidor por parte del Licenciado Leonardo Bedoya, miembro de la Unidad de Defensoría de Oficio de la Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia, en virtud del poder otorgado por **LUIS CARLOS AROSEMENA**, varón, panameño, portador de la cédula de identidad N°8-202-2334, en contra de la sociedad anónima **GRUPO Q PANAMÁ, S.A.**, inscrita a la ficha 236594, rollo 29626, imagen 95 de la sección de micropelículas mercantil del Registro Público, tal como consta en certificación expedida por esa institución, anexa a la demanda.

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

PRETENSIÓN Y POSICIÓN DE LA PARTE DEMANDANTE

Pretende el actor con su demanda que este Tribunal condene judicialmente a la demandada a la devolución de las sumas pagadas con motivo de la compraventa del vehículo marca Dodge, tipo camioneta KA5L74-26B, color negro, 55348843, motor 1D8GU28997W726188, Chasis VIN 1D8GU28997W726188, diesel, año 2007, 4 puertas, 5 pasajeros, más los gastos de la acción y accesorios (petición plasmada en el apartado de la demanda denominado PRETENSIÓN y que es la que será tomada en cuenta en la decisión «en el párrafo que antecede a los hechos de la demanda se solicitó que se diera la condena judicial de la demandada "... a la devolución de las sumas pagadas con motivo de la compraventa del vehículo marca DODGE, tipo camioneta KA5L74-26B, color **NEGRO**, 55348843, motor 1D8GU28997W726188, CHASIS VIN 1D8GU28997W726188, Diesel año 2007, 4 puertas, 5 pasajeros, las cuales ascienden a la suma de **TREINTA MIL DÓLARES (\$/. 30,000.00)**, los gastos de accesorios y de todos los mantenimientos que se le han realizado al vehículo, mas los gastos de la acción.»).

La cuantía de la demanda fue fijada en un montante de TREINTA MIL TRESCIENTOS NOVENTA Y DOS DÓLARES con 29/100 (B/.30,392.29) que se indica corresponde a las sumas pagadas por el demandante a la demandada (B/.30,000.00), más los trámites de inscripción, reinscripción, traspaso, manejo, paz y salvo municipal, placas, registro único vehicular y

revisado (B/.99.26) pagados en la empresa después de adquirido el vehículo, más accesorios (halógenos) comprados en Grupo Q Panamá (B/.279.08), salvo mejor tasación, más los gastos de la acción.

El apoderado judicial del demandante fundamentó la demanda en los hechos que en síntesis se exponen:

- El 29 de septiembre de 2007 su representado compró a la demandada un vehículo marca Dodge, tipo camioneta, KA5L7426B, color Negro, 55348843, motor 1D8GU28997W726188, chasis VIN 1D8GU28997W726188, diesel, año 2007, 4 puertas, 5 pasajeros, cuyo precio pactado fue de TREINTA MIL DÓLARES (B/.30,000.00), el cual ha presentado dentro del periodo de garantía, y presenta, daños, desperfectos y vicios que hacen imposible su uso normal.
- El actor pagó el precio del vehículo al contado y ese mismo día se percató de que el automóvil tenía una abolladura en la puerta izquierda delantera y que no contaba con el manual del propietario.
- La garantía que se otorgó al vehículo de la controversia es de 2 años ó 50,000 kilómetros lo que ocurra primero; la garantía se extiende a todo el automóvil.
- Durante el período de garantía LUIS CARLOS AROSEMENA ha reportado en diversas ocasiones los daños, defectos o vicios que ha presentado el vehículo objeto de la controversia tal y como se desprende de las siguientes órdenes de reparación, entre otras que existen:

1. N°19633 de 6 de octubre de 2008 (sic) (revisión porque el consumidor manifiesta que el auto tira una nube de humo cuando el auto está en marcha).

2. N°21379 de 15 de diciembre de 2007 (mantenimiento de 5,159 km, ajuste de bandas, cambio de filtro de aceite, nivel de power steering, nivel de caja, inspección de funcionamiento de accesorios, inspección de freno de mano, inspección de luces, nivel de líquido de batería, nivel de agua del sistema de enfriamiento y de los limpiadores de parabrisas, nivel de líquido de frenos, filtro de aire, presión de aire en llanta, inspección de fuga de aceite en general, inspección de fugas por tuberías, mangueras, lavado de carrocería, control de calidad, prueba de carretera).

3. N°23683 de 28 de febrero de 2008 (mantenimiento de 10,213 km, cambio de filtro de aceite, balance de ruedas, rotar dos neumáticos con el conmutador cruzado, nivel de power steering, nivel de caja, inspección de funcionamiento de accesorios, inspección de cable de embrague, inspección de freno de mano, inspección de luces, nivel de líquido de batería, nivel de agua limpiadores de parabrisas, nivel de líquido de frenos, filtro de aire, presión de aire de llantas, inspección de fugas de aceite en general, inspección de fugas por tuberías, mangueras; inspeccionar mangueras y tuberías, limpieza y ajuste de frenos, lavado de carrocería, control de calidad, prueba de carretera).

4. N°25211 de 23 de abril de 2008 (mantenimiento de 15,970 km, ajuste de bandas, cambio de filtro de aceite, nivel de power steering, nivel de caja, inspección de funcionamiento de accesorios, inspección de freno de mano, inspección de luces, nivel de líquido de batería, nivel de agua de limpiadores de parabrisas, nivel de líquido de frenos, filtro de aire, presión de aire en llanta, inspección de fuga de aceite en general, inspección de fugas por tuberías, mangueras, lavado de carrocería, control de calidad, prueba de carretera).

5. N°27025 de 27 de junio de 2008 (mantenimiento de 27,025 km, cambio de filtro de aceite, balance de ruedas, rotar dos neumáticos con el conmutador cruzado, nivel de power steering, nivel de caja, inspección de funcionamiento de accesorios, inspección de cable de embrague, inspección de freno de mano, inspección de luces, nivel de líquido de batería, nivel de agua del sistema de enfriamiento, nivel de agua limpiadores de parabrisas, nivel de líquido de frenos, filtro de aire, presión de aire de llantas, inspección de fugas por tuberías, mangueras, inspeccionar mangueras y tuberías, limpieza y ajuste de frenos, lavado de carrocería, control de calidad, prueba de carretera, operaciones de mecánica).

➤ Como consecuencia de los daños, defectos o vicios que ha presentado el vehículo objeto de la controversia, la demandada emitió facturas que reflejan los trabajos realizados. Se afirma que el detalle de las facturas es el siguiente:

1. N°6817 de 15 de diciembre de 2007 (recibo de caja provisional por la suma de B/.99.89 en concepto del pago del mantenimiento de 5,159 kilómetros en el cual se realizó ajuste de bandas, cambio de filtro de aceite, nivel de power steering, nivel de caja, inspección de funcionamiento de accesorios, inspección de freno de mano, inspección de luces, nivel de líquido de batería, nivel de agua del sistema de enfriamiento, nivel de agua de limpiadores de parabrisas, nivel de líquido de frenos, filtro de aire, presión de aire en llanta, inspección de fuga de aceite en general, inspección de fugas por tuberías, mangueras, lavado de carrocería, control de calidad, prueba de carretera).

2. N°62747 de 28 de febrero de 2008 (pago por la suma de B/.212.82 en concepto del mantenimiento de 10,213 km, cambio de filtro de aceite, balance de ruedas, rotación de dos neumáticos con el conmutador cruzado, nivel de power steering, nivel de caja, inspección de funcionamiento de accesorios, inspección de cable de embrague, inspección de freno de mano, inspección de luces, nivel de líquido de batería, nivel de agua limpiadores de parabrisas, nivel de líquido de frenos, filtro de aire, presión de aire de llantas, inspección de fugas de aceite en general, inspección de mangueras y tuberías, limpieza y ajuste de frenos, lavado de carrocería, control de calidad, prueba de carretera).

3. N°6994 de 23 de abril de 2008 (pago por la suma de B/.141.08 en concepto de mantenimiento de 15,970 km, ajuste de bandas, cambio de filtro de aceite, nivel de power steering, nivel de caja, inspección de funcionamiento de accesorios, inspección de freno de mano, inspección de luces, nivel de líquido de batería, nivel de agua del sistema de enfriamiento, nivel de agua de limpiadores de parabrisas, nivel de líquido de frenos, filtro de aire, presión de aire en llanta, inspección de fuga de aceite en general, inspección de fugas por tuberías, mangueras, lavado de carrocería, control de calidad, prueba de carretera).

4. N°27025 de 27 de junio de 2008 (mantenimiento de 27,025 km, cambio de filtro de aceite, balance de ruedas, rotar dos neumáticos con el conmutador cruzado, nivel de power steering, nivel de caja, inspección de funcionamiento de accesorios, inspección de cable de embrague, inspección de freno de mano, inspección de luces, nivel de líquido de batería, nivel de agua del sistema de enfriamiento, nivel de agua limpiadores de parabrisas, nivel de líquido de frenos, filtro de aire, presión de aire de llantas, inspección de fugas por tuberías, mangueras, inspeccionar mangueras y tuberías, limpieza y ajuste de frenos, lavado de carrocería, control de calidad, prueba de carretera, operaciones de mecánica).

➤ Se hace énfasis en que desde el 6 de octubre de 2007 el vehículo empezó a botar una gran cantidad de humo blanco, situación que fue reportada a la empresa a través del señor Quiroz, jefe de mecánica de la Jeep, quien informó, después de consultar con la fábrica, que eso era algo normal en esos motores, más todavía con el tipo de combustible que se vende en Panamá.

➤ El 10 de diciembre de 2007 el demandante llevó el vehículo a la empresa para que le realizaran el mantenimiento de los 5,000 kilómetros y allí permaneció por cinco (5) días; se afirma que al entregar el automóvil éste tenía el cierre central desprogramado y le habían cambiado las bases del motor porque estaban molestando (no se hizo registro de ese cambio que le fue informado al consumidor de manera verbal).

➤ El 23 de abril de 2008 el consumidor llevó el carro para el mantenimiento de los 15,000 kilómetros y el taller informó que tenía un ruido en la suspensión, que había que reprogramar el cierre central, que tenía problemas para arrancar y que había que reemplazar la correita que se había desprendido del asiento trasero. Cuando procedió a retirar el vehículo le informaron que se había lubricado la suspensión, que el reemplazo de la correita no se dio porque no tenían en el almacén y que no se podía reprogramar el cierre central porque el equipo lo

tenían en la sucursal de David. A esa parte, el automóvil siguió con problemas de arranque y botando gran cantidad de humo.

- El 25 de junio de 2008 el actor llevó el carro para el mantenimiento de los 20,000 kilómetros y reportó que molestaba al encenderlo en las mañanas, que tenía un problema con la suspensión y solicitó nuevamente la reprogramación del cierre central y el reemplazo de la correita. Se afirma que al momento de retirar el automóvil se informó que para solucionar los problemas de encendido debía abrirse el switch por varios segundos; en lo que hacía a la suspensión se indicó que se iba a realizar un pedido especial de sus cauchos puesto que no había en el almacén y finalmente se dio el cambio de la correita del asiento trasero y la reprogramación del cierre central.
- Luego de recibir las recomendaciones, no estando conforme con ellas, el demandante solicitó hablar con el Gerente de Servicios para explicarle que no se trataba simplemente abrir el switch, sino que había un problema mayor; ante ello le pidieron que dejara el automóvil. Después la empresa concluyó que se requería cambiar el filtro de combustible, pero como no había en existencia en el almacén, era preferible que retirara el vehículo, lo que el consumidor hizo el 28 de junio de 2008 con persistencia del problema de encendido; el 7 de julio el automóvil no arrancó y tuvo que ser trasladado al taller en grúa.
- El 8 de julio el señor LUIS CARLOS AROSEMENA tuvo una reunión con el Gerente General de la empresa para hablar de todos los pormenores desde la compra del automóvil. El Gerente de Grupo Q manifestó al consumidor que tuviera la seguridad de que el vehículo se iba a reparar hasta que el motor quedara como el que tenía el automóvil de exhibición. El señor Arosemena pidió una extensión de garantía sin resultado positivo; por el contrario, se le expresó que sólo se podía garantizar el trabajo que se le realizaría al motor.
- Durante la reunión sólo se hizo mención del cambio del filtro de combustible; no obstante, luego del reemplazo el carro no funcionó y se diagnosticó que debían cambiarse los sellos de válvulas o poner el cabezote nuevo.
- El automóvil objeto de la demanda tenía un defecto o daño de fábrica que no pudo ser detectado por la empresa a pesar de la insistencia del consumidor.
- La empresa nunca tiene las piezas cuando se requiere a pesar de que al comprar el vehículo se informó al consumidor que en el almacén había un stock de las piezas que necesitaría el carro para su reemplazo, lo que no ha sido así porque siempre han tenido que hacerse pedidos especiales.
- El consumidor en todo momento ha cumplido con el mantenimiento del carro y la empresa nunca ha podido detectar los daños, defectos y vicios en diversos componentes del vehículo que no han permitido su uso normal y adecuado con su funcionamiento.
- El 29 de agosto de 2008 el consumidor recibió una nota del Ingeniero Emiliano Polo, Gerente de Taller y Servicios de Grupo Q Panamá, con copia al Licenciado Santiago Gómez, Gerente General de Grupo Q Panamá, por la cual le informaban que su vehículo, ingresado al taller con 22,227 kilómetros de recorrido, con reporte de exceso de humo blanco y problemas en el arranque, había sido evaluado determinándose que la solución era descarbonizar las válvulas y reemplazar los sellos para luego armar el cabezote.
- Para el momento de la presentación de la demanda el vehículo se encontraba descompuesto y con el cabezote en el Taller Alfredo por excesiva carbonización en las precámaras.
- El señor Luis Carlos Arosemena presentó una queja administrativa ante la Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia a fin de llegar a un acuerdo. A raíz de la queja el 18 de septiembre de 2008 tuvo lugar la audiencia de conciliación sin que se lograra acuerdo.

Finaliza el demandante con el hecho décimo séptimo en el cual destaca que el vehículo que adquirió, dentro del período de garantía, ha presentado y presenta daños, desperfectos y vicios que hacen imposible su uso normal; que por tal razón, y conforme a lo que establece la ley, es viable su reemplazo y, en su defecto, la devolución de las sumas

pagadas por el consumidor conforme lo establecen los artículos 32, 46, 47 y 48 de la Ley N°45 de 31 de octubre de 2007.

POSICIÓN DE LA PARTE DEMANDADA

En torno a los hechos de la demanda la Licenciada Aracellys Vargas Lasso, apoderada judicial sustituta de la demandada (el Bufete Vargas & Asociados es el procurador judicial principal), señala en su escrito de contestación que acepta como cierto el hecho primero, en cuanto a la ocurrencia de la compraventa, las características del vehículo objeto del contrato y el costo de adquisición (detalles que fueron reiterados en el hecho décimo séptimo que fue admitido parcialmente). También reconoce que la garantía otorgada para todo el vehículo fue de 2 años ó 50,000 kilómetros, lo que ocurriera primero (hecho tercero de la demanda). Indica que es cierto que a pesar de las recomendaciones dadas por el personal de GRUPO Q al señor Arosemena, éste no las aceptó, retiró el vehículo y continuó usándolo, lo que probablemente provocó daños ulteriores y ocasionó que el automóvil fuere llevado en grúa al taller de la demandada (respuesta al hecho décimo).

Añade que una vez el vehículo objeto de la controversia ingresó al taller de su representada, probablemente por el mal uso del propietario, a éste se le informó el status de su automóvil y los cambios requeridos para su buen funcionamiento, cambios éstos que se dieron dentro del período de garantía que para mantenimiento y servicio permite la ley; afirma que al demandante se le entregó un auto cero kilómetros del año para su comodidad y traslado (respuesta al hecho décimo primero).

Asimismo, admitió el hecho décimo cuarto en el cual el actor afirmó que el 29 de agosto de 2008 recibió una nota del Ingeniero Emiliano Polo, Gerente del Taller y Servicios de Grupo Q Panamá, con copia al Licenciado Santiago Gómez, Gerente General de Grupo Q Panamá, por la cual se le informaba que el vehículo ingresó al taller con 22,227 kms. de recorrido, con reporte de exceso de humo blanco y problemas en el arranque y que luego de la evaluación se había determinado que la solución era descarbonizar las válvulas y el reemplazo de sus sellos para luego poder armar el cabezote. De igual manera, aceptó como cierto que el 18 de septiembre de 2008 se realizó una audiencia de conciliación en la Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia sin que se lograra ningún tipo de acuerdo.

La representación en proceso de la demandada negó el resto de los hechos por no tener constancia de ellos (hechos segundo, sexto, séptimo «que no fue ni negado ni aceptado», octavo y noveno «el pago del precio en efectivo, que el automóvil el 6 de octubre de 2007 al arrancar empezó a botar una gran cantidad de humo blanco y que en la empresa se manifestó que eso era normal en esos motores, los ingresos al taller del vehículo el 23 de abril y el 25 de junio de 2008 con el reporte de situaciones que indicó el demandante -relacionadas con la suspensión, con una correita del asiento trasero, la desprogramación del

cierre central y solución a problemas de encendido-) y por ser falsos (hechos cuarto, quinto, décimo segundo, décimo tercero, décimo quinto y parte del décimo séptimo «reportes de daños, defectos o vicios presentados por el vehículo acreditados en órdenes de reparación, la emisión de facturas como consecuencia de esos daños, defectos o vicios, razón que asiste al demandante cuando sostiene que el automóvil desde un principio tiene defecto o daño de fábrica en varios de sus componentes que nunca ha podido detectar la empresa, que no fue cierta la información en el sentido de que el almacén contaba con un stock de piezas en caso de necesidad de reemplazo, que el vehículo al momento de la demanda estaba descompuesto).

Manifestó la procuradora judicial de GRUPO Q PANAMÁ, S.A. que el vehículo ha ingresado al taller, salvo la última vez (que entró por desatención de las recomendaciones de los expertos, aproximadamente con un año de uso), para mantenimiento según el manual y no por reporte de daños, defectos o vicios (respuesta hecho cuarto) y que las facturas fueron emitidas por el pago del servicio de mantenimiento que es usual en todos los vehículos nuevos (contestación al hecho quinto). Negó de plano y categóricamente que el demandante haya cumplido en todo momento con el mantenimiento del automóvil y que la empresa nunca haya podido detectar daños, defectos y vicios en diversos de sus componentes que impiden su uso normal y adecuado con su funcionamiento; por el contrario, asevera que el vehículo del señor Arosemena se encuentra en buen estado y funcionando, listo para ser retirado de las instalaciones de su representada.

FIJACIÓN DE LOS HECHOS CONTROVERTIDOS

Ese ejercicio se dio en el acto de audiencia preliminar que tiene una función delimitadora y depuradora. Así, quedó definido que la parte actora debería acreditar:

1. La titularidad del demandante sobre el vehículo objeto de este proceso.
2. La abolladura que presentaba el vehículo al momento de su adquisición y la carencia de manual de propietario.
3. Los daños, defectos y vicios reportados durante el periodo de garantía, las órdenes de reparación y las facturas de los trabajos realizados como consecuencia de los daños, defectos o vicios.
4. Desde el 6 de octubre de 2007 el vehículo empezó a botar humo blanco al ser arrancado, que el 10 de diciembre de 2007 el vehículo fue llevado al taller para el mantenimiento de 5,000 km y permaneció en la empresa por 5 días y cuando le fue entregado al consumidor tenía el cierre central desprogramado y le habían cambiado las bases del motor, que el 23 de abril de 2008, se ingresó el vehículo al taller para el mantenimiento de 15,000 km informando el consumidor que tenía un ruido en la suspensión, que había que reprogramar el cierre central, que tenía problemas para arrancar y que había que reemplazar una correa que se había desprendido del asiento trasero, y que al retirar el vehículo le informaron que se había lubricado la suspensión, que no se reemplazó la correa porque no tenían en el almacén y que no podían reprogramar el cierre central porque el equipo lo tenían en la sucursal de David y que el carro siguió presentado problemas de arranque y botando gran cantidad de humo, que el 25 de junio de 2008 al llevar el vehículo para el mantenimiento de 20,000 km se reportó la molestia al encenderlo, problema con la suspensión y se solicitó nuevamente que se reprogramara el cierre central y se reemplazara la correa y que cuando se fue a retirar el

vehículo al consumidor se le informó que para los problemas de encendido la solución era abrir el swicht por varios segundos, que iban a realizar un pedido especial de cauchos para la suspensión ya que no había en el almacén y que se le había cambiado la correa.

- 5. Los defectos del vehículo no han podido ser detectados por la empresa, nunca tienen las piezas cuando se requieren, el consumidor siempre ha cumplido con el mantenimiento del carro.
- 6. El cabezote del vehículo fue llevado al Taller Alfredo en las condiciones señaladas.

De otro lado, se estableció que a la demandada le tocaría probar sus afirmaciones en el sentido de que:

- 1. El consumidor no aceptó las recomendaciones dadas por la empresa, retiró el vehículo del taller y lo siguió usando, lo cual probablemente motivó daños ulteriores por lo que tuvo que ser llevado en grúa al taller de la demandada.
- 2. Diagnosticaron el cambio de los sellos de válvulas o poner el cabezote nuevo, que una vez el vehículo ingresó al taller probablemente por mal uso de su propietario se le informó el estatus del vehículo y los cambios requeridos para el buen funcionamiento, los cuales se dieron dentro del período de garantía que para mantenimiento y servicio la ley les permite, entregándosele un vehículo cero kilómetros del año para su comodidad y traslado.
- 3. En las ocasiones en que el vehículo ha ingresado al taller (con excepción de la última que obedeció a desatender recomendaciones de la empresa) ha sido por razones de mantenimiento.
- 4. El vehículo está en buen estado y funcionando para que el mismo sea retirado de las instalaciones de la sociedad demandada.

ANÁLISIS DEL TRIBUNAL

Ya plasmado el *petitum* y los hechos de la demanda y la posición que asumió ante ellos la empresa demandada, identificados el objeto litigioso y el *thema probandum* en la presente causa, corresponde ahora su resolución con consideración, claro está, de los hechos probados, o que deben entenderse así por virtud de aceptación, y que tienen vinculación con las cuestiones en debate.

Tanto en la Ley N°29 de 1996, con modificaciones o sin ellas, como en la que la abroga «Ley N°45 de 31 de octubre de 2007», el legislador o diputado quiso especificar la categoría de individuos que pueden plantear sus pretensiones a través de un proceso de protección al consumidor y, de otro lado, ser demandados por esa vía. En el artículo 32 de la Ley N°45 de 2007, vigente para la fecha de presentación de la demanda (artículo 31 en la Ley N°29 de 1996 con sus reformas el 2006 imperante para el momento de la compraventa del vehículo), se determina que son beneficiarios de las normas del título de protección al consumidor, todos los consumidores de bienes y servicios finales y que quedan obligados a su cumplimiento todos los proveedores.

En realidad, en esta causa, nunca ha sido tema motivo de confrontación el que las partes en contraposición ostentan esas calidades que el derecho sustantivo ha contemplado para que sea posible y válida su participación en un proceso, como el presente, adelantado en

sede de protección al consumidor. La demandada en ningún momento ha cuestionado la condición de consumidor del demandante (o el asunto de la compra del vehículo objeto de la controversia) y tampoco ha negado su condición de proveedora de automóviles nuevos.

Con todo, en el expediente figura documentación válida, pertinente y admitida por la parte demandada para reconfirmar que, en efecto, el 29 de septiembre de 2007, LUIS CARLOS AROSEMENA RAMOS compró a GRUPO Q PANAMÁ, S.A., un vehículo marca Dodge, Diesel, Año 2007, con capacidad para 5 pasajeros, modelo KA5L74-26B, color black, Chasis VIN 1D8GU28997W726188, gravado 7W726188, motor sin número, a un precio de Treinta Mil Balboas con 00/100 (B/.30,000.00), pagado en su totalidad, sin saldo a financiar, con una garantía de 2 años ó 50,000 kilómetros, lo que ocurriera primero (cfr. fj. 36 factura de venta N°29656 de 29 de septiembre de 2007 en la que figura una anotación manuscrita por la cual se lee lo siguiente: abolladura (palabra ilegible) en puerta izquierda delantera, pendiente manual del propietario, fj. 37 nota de 29 de septiembre de 2007 firmada por Raúl Ortiz Gerente General de Grupo Q Panamá y fj. 74 recibo N°49700). He aquí materializada la relación de consumo que une al actor-consumidor y a la demandada-proveedor; procederá entonces esta instancia jurisdiccional a examinar el mérito de las pretensiones expuestas por LUIS CARLOS AROSEMENA.

La valoración del material probatorio que sirve a este proceso (ha sido tomado en cuenta la aceptación por parte de la demandada de pruebas documentales aportadas con la demanda y que consisten en órdenes de trabajo, facturas por mantenimientos y por la compra del automóvil, notas de 29 de septiembre de 2007 y 29 de agosto de 2008, factura del Taller de Grúas Vigil y factura por concepto de trámites de inscripción, reinscripción, traspaso, manejo, paz y salvo municipal, placas, registro único vehicular y revisado), pone al descubierto que:

- El 6 de octubre de 2007 el consumidor reportó que ***el auto tira una nube de humo cuando está en marcha***. Para ese momento el automóvil contaba con un recorrido de 675 kilómetros (cfr. fj. 12 Orden de Trabajo N°19633 de 6 de octubre de 2007).
- El 16 de octubre de 2007 el señor LUIS CARLOS AROSEMENA RAMOS realizó a GRUPO Q PANAMÁ, S.A. un pago por la suma de \$99.26 por documento de traspaso, inscripción, reinscripción y traspaso, manejo, paz y salvo municipal, placas, registro único vehicular y revisado (cfr. fj. 41 recibo de tarjeta visa y factura N°50723 de 16 de octubre de 2007).
- El 10 de diciembre de 2007 el automóvil fue llevado a los talleres de GRUPO Q PANAMÁ, S.A. para la revisión periódica de los cinco mil kilómetros y se le realizaron, al 15 de diciembre de 2007, las siguientes operaciones: bandas ajustar, filtro de aceite, nivel de power steering, nivel de caja, inspección funcionamiento accesorios, inspección freno de mano, inspección de luces, nivel de líquido de batería, nivel agua del sistema de enfriamiento, nivel de agua de limpiadores de parabrisas, nivel de líquido de frenos, filtro de aire, presión de aire en llantas, inspección de fugas de aceite en general, inspección fugas por tuberías, mangueras, lavado de carrocería, control de calidad, prueba de carretera. Se hicieron cargos al consumidor por un total de \$99.89 (por repuestos «filtro de aceite y aceite 5W40 full synthetic» y mano de obra). Para ese momento el automóvil contaba con un recorrido de 5,159 kilómetros (cfr. fjs. 13 y 14 Preforma de 15 de diciembre de 2007 abierta el 10 de diciembre de 2007).

A foja 32 figuran documentos comprobatorios del pago por \$99.89 realizado por el consumidor en esa oportunidad (recibo de venta de tarjeta visa y recibo de caja provisional N°6817 de 15 de diciembre de 2007).

- > El 28 de febrero de 2008 el automóvil fue llevado a los talleres de GRUPO Q PANAMÁ, S.A. para la revisión periódica de diez mil kilómetros y se le realizaron las siguientes operaciones: filtro de aceite, ruedas balancear todas, neumáticos rotar conmutador cruzado dos, nivel de power steering, nivel de caja, inspección funcionamiento accesorios, inspección cable de embrague, inspección freno de mano, inspección de luces, nivel de líquido de batería, nivel de agua del sistema de enfriamiento, nivel de agua de limpiadores de parabrisas, nivel de líquido de frenos, filtro de aire, presión de aire en llantas, inspección fugas de aceite en general, inspección fugas por tuberías, mangueras, inspeccionar mangueras y tuberías del sistema de, limpieza y ajuste de frenos, lavado de carrocería, control de calidad, prueba de carretera. Se hicieron cargos al consumidor por un total de \$212.82 (por repuestos «limpiador de parabrisas, filtro de aceite del motor, brake cleaner, aceite Mobil 10W-40, lija gruesa» y mano de obra). Para ese momento el automóvil contaba con un recorrido de 10,213 kilómetros (cfr. fjs. 17 y 18 Preforma de 28 de febrero de 2008 abierta en esa misma fecha, correspondiente a la Orden 23683 también de 28 de febrero de 2008, visible a foja 20, en la que se indica en observaciones, escrito a mano, que falta tapita de gusanillo de llanta delantera LH, auto muy sucio no se distinguen rayas, parabrisas OK, tiene las 4 copitas. También se señala en las notas de la orden **mantenimiento de 10,000 kms, revisar las halógenas no están alineadas**).

A foja 33 figuran documentos comprobatorios del pago por \$212.82 realizado por el consumidor en esa oportunidad (recibo de venta de tarjeta visa y factura N°62747 de 28 de febrero de 2008).

- > El 23 de abril de 2008 el automóvil fue llevado a los talleres de GRUPO Q PANAMÁ, S.A para la revisión periódica de quince mil kilómetros y se le realizaron las siguientes operaciones: bandas ajustar, filtro aceite, nivel de power steering, nivel de caja, inspección funcionamiento accesorios, inspección freno de mano, inspección de luces, nivel de líquido de batería, nivel de agua del sistema de enfriamiento, nivel de agua de limpiadores de parabrisas, nivel de líquido de frenos, filtro de aire, presión de aire en llantas, inspección fugas de aceite en general, inspección fugas por tuberías, mangueras, lavado de carrocería, control de calidad, prueba de carretera. Se hicieron cargos al consumidor por un total de \$141.08 (por repuestos y materiales «limpiador de parabrisas, filtro de aceite del motor, aceite Pennzoil 5W40 sintético» y mano de obra). Para ese momento el automóvil contaba con un recorrido de 15,970 kilómetros (cfr. fjs. 21 y 22 preforma de 23 de abril de 2008 abierta en esa misma fecha, correspondiente a la Orden N°25211, también de 23 de abril de 2008, visible a foja 25, en la cual se indica en notas **mantenimiento de 15,000 kms, revisar el asiento trasero, una correita que hay que reparar, engrase de la suspensión hace ruido, programar cierre central de las puertas, no se cierra automáticamente, en las mañanas presenta problemas para arrancar**).

A foja 34 figuran documentos comprobatorios del pago por \$141.08 realizado por el consumidor (recibo de venta de tarjeta visa y factura N°69964 de 23 de abril de 2008).

- > El 25 de junio de 2008 el automóvil fue llevado a los talleres de GRUPO Q PANAMÁ, S.A. para la revisión periódica de los veinte mil kilómetros y se le realizaron, al 27 de junio de 2007, las siguientes operaciones: filtro de aceite, ruedas balancear todas, neumáticos rotar conmutador cruzado dos, nivel de power steering, nivel de caja, inspección funcionamiento accesorios, inspección cable de embrague, inspección freno de mano, inspección de luces, nivel de líquido de batería, nivel de agua del sistema de enfriamiento, nivel de agua de limpiadores de parabrisas, nivel de líquido de frenos, filtro de aire, presión de aire en llantas, inspección fugas de aceite en general, inspección fuga por tuberías, mangueras, inspeccionar mangueras y tuberías del sistema, limpieza y ajuste de frenos, lavado de carrocería, control de calidad, prueba de carretera, operaciones varias mecánica-1 hora. Se hicieron cargos al consumidor por un total de \$177.71 (por repuestos y materiales «limpiador de parabrisas, filtro, brake cleaner, lija gruesa, Mobil Delvac MX 15W-40» y mano de obra. Para ese momento el automóvil contaba con un recorrido de 21,224 kilómetros (cfr. fjs. 26 y 27 Preforma de 27 de junio de 2008, abierta el 25 de junio de 2008, correspondiente a la Orden N°27025, también de 25 de junio de 2008, visible a foja 31, en la cual se indica en notas

172

mantenimiento de 20,000 kms, reprogramar el cierre central de las puertas, cliente indica que antes cuando arrancaba el auto, a los 15 ó 20 km x hora se cerraban las puertas, ya no lo hacen, cliente ha reportado esto varias veces, cambiar la cinta que lleva el asiento trasero derecho, revisar el encendido del auto que en las mañanas tiene problema, lubricar los cauchos de la suspensión (ya reportado), nota no poner líquido de W/W).

A foja 35 figuran documentos comprobatorios del pago por \$177.71 realizado por el consumidor (recibo de venta de tarjeta visa y factura N°76139 de 27 de junio de 2008).

Se tiene además que en hoja suelta figuran los siguientes comentarios: Reprogramar el cierre central de las puertas. Cliente indica que antes cuando arrancaba el auto a los 15 ó 20 km x hora se cerraban las puertas, ya no lo hacen. Cliente ha reportado esto varias veces. Cambiar la cinta que lleva el asiento trasero derecho. Revisar el encendido del auto que en las mañanas tiene problemas. Lubricar los cauchos de la suspensión (ya reportado). Nota: no poner líquido de W/W. Servicio OK. En proceso prueba de por ruido en las mañanas. Pendiente alineamiento de la dirección. 26-06-2008 Javier P. 9:15 a.m. Auto pasa al área de alineamiento 26-06-2008 Javier P. 10:24 a.m. Alineamiento OK. Pendiente prueba de carretera y control de calidad 26-06-2008 Javier P. 11:45 a.m. Prueba de carretera y control de calidad OK. Pendiente lavado de carrocería. 26-06-2008 Javier P. 1:05 p.m. Se realizó serv. De 20.000 kms. Limpieza de filtro de aire. Se realizó alineamiento completo. Se realizó balance y rotación de 4 ruedas. Se cambió cinta que va en el asiento. Se realizó programación de PCM (por el cierre de las puertas). Se hizo P/E de caucho de la suspensión. Nota: se le recomienda abrir el switch por varios segundos 26/06/08 1.20 p.m. Por los comentarios, fechas que allí aparecen y la referencia al servicio de 20,000 kilómetros esta hoja parece estar vinculada al servicio correspondiente a la preforma de 27 de junio de 2008 abierta el 25 de junio de 2008 y a la Orden N°27025.

- En cada mantenimiento y visita al taller la empresa comunicaba al consumidor cuándo debía traer el vehículo para el siguiente mantenimiento (cfr. fjs. 15, 16, 19, 23, 24, 28 y 29 Certificados de Control de Calidad).
- El 7 de julio de 2008 Taller y Grúas Vigil, S.A., que presta servicio de grúas las 24 horas del día, realizó el remolque, hasta Grupo Q Calle 50, y desde Bethania, del auto marca Dodge Nitro con placa E.0052 (que se confirmó en inspección judicial que es la que pertenece al vehículo de interés para este proceso), color negro entregado por Luis Arosemena (cfr. fj. 40 copia al carbón de Factura N°27609).
- El 29 de agosto de 2008 el Ingeniero Emiliano Polo P. Gerente del Taller de Servicios de Grupo Q Panamá envió al Licenciado Luis Carlos Arosemena, con copia al Licenciado Santiago Gómez, Gerente General de Grupo Q Panamá, nota a través de la cual deja constancia de que el auto marca Dodge Nitro, año 2007, Chasis #1D8GU28997W726188 ingresó al Taller de Grupo Q Panamá con 22,227 kms de recorrido, reportando exceso de humo blanco y problemas en el arranque, que fue evaluado por el Departamento Técnico en coordinación con Ingeniería de fábrica Dodge y que se determinó que, para solucionar lo reportado, era necesario descarbonizar las válvulas y reemplazar sus respectivos sellos. Se manifestó también en esa misiva que se estaba en espera de la llegada de los sellos de válvulas y el empaque del cabezote para proceder con el armado de esa pieza y su posterior instalación (cfr. fj. 38).
- Al 28 de noviembre de 2008, el vehículo objeto de la controversia, desde que fue remolcado el 7 de julio de 2008 se encontraba en el taller para reparación. Indicios de este hecho se desprenden de nota de 28 de noviembre de 2008 visible a foja 72 del expediente, por la cual el consumidor devolvió vehículo que le había sido dado en préstamo por la empresa y en la cual, de paso, plasmó su inconformidad ante la falta de respuesta satisfactoria de lo ocurrido con el automóvil después de 4 meses y días.
- Al 28 de abril de 2009 (fecha de la inspección judicial), el automóvil de interés para la controversia permanecía en el taller de la demandada. En la inspección judicial que se practicó en las instalaciones de Grupo Q PANAMÁ, S.A., Calle 50, el Jefe de la Sucursal, Licenciado Edgardo Muñoz señaló que el automóvil se encontraba allí desde octubre del año pasado (2008), sin embargo, esta afirmación se contradice con el hecho probado del remolque del vehículo el 7 de julio de 2008 y el contenido de la nota de 29 de agosto de 2008.

- El 28 de septiembre de 2007, un día antes de la materialización de la compraventa del automóvil de interés se dio la cotización de unos halógenos por la suma de \$293.03 (cfr. fj. 39 cotización 74340, aunque de ella no se desprende que se haya dado la compra efectiva ni que haya sido preparada para el demandante o para el vehículo objeto de la controversia).
- Taller Alfredo no pudo certificar (cfr. fj. 80), de la forma requerida, si la empresa GRUPO Q PANAMÁ, S.A. remitió el cabezote del auto tipo camioneta Dodge Nitro de propiedad del demandante pues en sus archivos no registra información relacionada a quién pertenece, o quién es el dueño o usuario final de un componente tal como lo es un cabezote pues esa información no es generalmente suministrada por la agencia automotriz, taller de mecánica o inclusive el propio cliente.

Explica el Taller Alfredo que el cabezote es una de las tantas piezas que componen un motor y que generalmente no posee ninguna identificación tal como número de serie, marca, modelo, etc. que lo relacione a las generales de un vehículo en el cual se encuentre funcionando.

Sí certificó el Taller Alfredo que en el único cabezote remitido por Grupo Q Panamá, S.A. a sus instalaciones, correspondiente a un motor marca Dodge modelo Nitro 2.8 litros, se le realizaron los siguientes trabajos ordenados y requeridos: limpieza general (descarbonar) y prueba de presión hidrostática, rectificar asientos y válvulas, rectificar superficie del plano del cabezote, instalar 8 guías de válvulas de escape nuevas, instalar 16 sellos de válvulas nuevos y rearmar cabezote. (cfr. fj. 80 nota de 20 de abril de 2009 firmada por Cristian Allen H Contraloría de Taller Alfredo en respuesta al Oficio N°369 de 17 de abril de 2009).

Hay que decir que no resultan relevantes las fotografías de automóvil distinto al que es objeto de este proceso, aunque haya sido el que le fue facilitado al consumidor mientras su vehículo estaba en diagnóstico y reparación (cfr. fjs. 67 a 71) y copia simple de documento en inglés en el cual no figura el nombre del demandante sino el de Marlene Meenan (cfr. fj. 73).

De otra parte, se tiene que prueba pericial practicada a pedido de la parte actora, con la participación de los peritos José Antonio Molina (por el demandante), Abdiel Romero Vanegas (por la demandada) y Daniel Llorente Ortega (por el Tribunal), permitió constatar que al 28 de abril de 2009 el vehículo Dodge Nitro ya había sido reparado por la empresa proveedora y mostraba niveles de emisión de gases y una temperatura aceptables.

Sin embargo, lo interesante para la resolución de esta causa es determinar si el proveedor cumplió con sus obligaciones en la garantía y si el vehículo nuevo adquirido por LUIS CARLOS AROSEMENA RAMOS, como éste ha afirmado, presentó defectos o vicios ocultos que impidieron su uso normal y conforme al propósito para el que fue destinado.

Ciertamente, como se ha dicho, los tres peritos designados (uno por cada parte y por el Tribunal), pudieron constatar que el automotor, al 28 de abril de 2009, luego de trasladarlo al Taller Ivesur Panamá, no exhibía alteraciones de funcionamiento (aunque el perito Molina detectó una falta de correspondencia entre la temperatura interna del automóvil y la que señala el reloj, lo que podría traer dificultades posteriores «que se queme el motor» si en un momento la temperatura no resulta ser la adecuada). Sin embargo, no puede perderse de vista que el Código Judicial ha previsto la prueba pericial para aquellos casos en que el juez deba conocer, apreciar o evaluar algún dato o hecho de influencia en el proceso de carácter

científico, técnico, artístico o práctico que no pertenezca a la experiencia común ni a la formación que le es exigida.

Es cierto que esta Juzgadora requiere de la ayuda de peritos en mecánica automotriz para observar aspectos técnicos propios de ese oficio; no obstante, no la precisa para definir si se encuentra ante defectos o vicios ocultos (que tienen su génesis en el momento de la compra y se van manifestando con el transcurso del tiempo «de ahí que no es correcto ponderar la existencia de vicios ocultos tomando como referencia un momento posterior a la compraventa», aun cuando los defectos se manifiestan de manera paulatina) o si un proveedor, en un momento dado, ha cumplido o no con sus obligaciones de garantía, para lo cual hay que ver el comportamiento del vehículo durante toda su vida útil y, como se dijo, desde el momento de la compra.

Así, se tiene que el perito Daniel Llorente Ortega concluye bien en su informe pericial cuando destaca que el vehículo al poco tiempo de su compra presentó problemas de expedición de humo y que pasó mucho tiempo durante el cual su propietario no pudo hacer uso del automóvil de manera normal y acorde con su funcionamiento. Las palabras del perito fueron las siguientes:

“El vehículo Marca DODGE, Modelo CAMIONETA KA5L74-26B, Color NEGRO, Año 2007, Motor 1D8GU28997W726188, Chasis VIN1D8GU28997W726188, DIESEL, cuatro puertas, 5 pasajeros, al momento de este peritaje, permite hacer uso normal y acorde para lo cual fue adquirido. Sin embargo, hay que resaltar que el vehículo fue adquirido el 29 de septiembre de 2007.

El 6 de octubre de 2007, el propietario manifiesta al taller que el vehículo despidе mucho humo, como consta en la orden de reparación No. 19633, sin que se resolviera el problema; por lo que el 7 de julio de 2008 ingresó nuevamente al taller, y no fue hasta el 29 de agosto de 2008, mediante una nota de la Empresa Q, que se le comunica el posible daño, el cual consistía en descarbonizar las válvulas y reemplazar los sellos; por lo que debía esperar los repuestos y posteriormente, su reparación, de esto transcurrió mucho tiempo que no permitió hacer un uso normal y adecuado de funcionamiento de dicho vehículo; esto sin contar el período que comprende desde la notificación del posible daño hasta la fecha del peritaje.”

Tanto la Ley N°29 de 1996, con sus reformas del 2006 (vigente para el momento de la compra del vehículo) como la Ley N°45 de 2007 (vigente para el 7 de julio de 2008 cuando el automóvil fue trasladado en grúa al taller de la demandada) establecen como obligación del proveedor en la garantía la reparación o reemplazo del bien si éste no funcionare adecuadamente o no pudiera ser usado normalmente, por defecto o causa imputable al fabricante, importador o proveedor, dentro de los 30 días siguientes a la fecha en que se presente la respectiva reclamación; para el caso de los vehículos de motor el término para su reparación o reemplazo puede ser hasta de 6 meses, siempre que en la garantía se pacte libremente entre proveedor y consumidor la responsabilidad del primero en caso de no poder reparar el bien dentro de los primeros 30 días (lo que no se dio en este caso «el demandante no ha tolerado el exceso en la reparación más allá de los 30 días «la demanda la presentó el 11 de noviembre de 2008, con 4 meses de separación en relación con el 7 de julio de 2008

fecha en que el vehículo ingresó al taller por problemas de ignición que se venían reportando desde el 23 de abril de 2008, que se repitieron el 25 de junio de 2008 para mostrarse severos ese 7 de julio de 2008»).

La atención del vehículo Dodge Nitro adquirido por LUIS CARLOS AROSEMENA RAMOS de GRUPO Q PANAMÁ, S.A. se aprecia con prolijidad en la impresión del historial mecánico que adjuntó el perito Abdiel Romero a su informe pericial y que puede consultarse de fojas 119 a 124 del expediente. De ahí se desprende que el automóvil presentó varios detalles durante el período de garantía y que fue atendido incluso fuera de los mantenimientos periódicos correspondientes a los cinco mil, diez mil, quince mil y veinte mil kilómetros (10 de diciembre de 2007, 28 de febrero de 2008, 23 de abril de 2008 y 25 de junio de 2008, respectivamente).

Entre esos detalles destacan: reportes por humo blanco (el 6 y el 19 de octubre de 2007, el 10 de diciembre de 2007 «en esta última fecha se le señaló al consumidor que cuando se hizo el reporte a la fábrica se indicó que ello era normal y que podía retirarlo»), cambio de base del motor (hecho que afirmó el demandante en su demanda «el cambio se recomienda el 10 de diciembre de 2007 se da el 21 de enero de 2008»), problemas de encendido (23 de abril «con recomendación en esa ocasión de que se abriera el switch por varios segundos -así lo aseveró el actor en su demanda-», 25 de junio y 7 de julio de 2008 cuando fue trasladado en grúa), problemas de ignición sumados a los de humo abundante (27 de junio de 2008), falta de repuestos en existencia y necesidad de pedido especial (27 de junio de 2008 «se trataba del filtro de diesel, el cambio se dio el 7 de julio de 2008»).

Con ese historial mecánico también puede comprobarse que es a partir del 7 de julio de 2008, luego del cambio del filtro de combustible, que la proveedora inicia la realización de múltiples pruebas para dar con la causa del problema de ignición y de emisión de humo (por ejemplo, prueba con inyectores de otra unidad «9 de julio de 2008», desmonte de bomba de inyección diesel para realizar pruebas «14 de julio de 2008», envío de cabezote a tornería «12 de agosto de 2008», espera de empaque de cabezote y sellos de válvulas «25 de agosto de 2008»).

La realidad del caso bajo examen pone al descubierto que la proveedora no cumplió con su obligación de garantizar el funcionamiento del automóvil adquirido por el consumidor, de manera normal y acorde con el fin para el cual fue fabricado, con la reparación oportuna y dentro del término que señala la ley (30 días «sólo hay que ver que entre el 7 de julio de 2008 y el 29 de agosto de 2008 cuando se le informa al consumidor lo que había que hacer para reparar el vehículo ya habían pasado más de 30 días hábiles»); esa realidad también expone que el automotor presentó defectos o vicios ocultos que, básicamente, disminuyeron de tal modo su calidad y la posibilidad de su uso que, de haberlos conocido el consumidor, tal vez lo hubieran llevado a no adquirirlo o a dar un precio menor por él.

El demandante se ha visto privado del disfrute de su vehículo desde el 7 de julio de 2008, día en que fue trasladado en grúa al taller de la demandada porque no encendía; no hay que perder de vista que si bien el automóvil actualmente se encuentra en buen estado de funcionamiento, no fue reparado dentro del plazo que concibe la ley y no hay garantía de que en un futuro no vuelva a presentar los mismos problemas (la pieza defectuosa fue reparada, solo los sellos y el empaque del cabezote fueron reemplazados no así el mismo cabezote «indicó el perito Llorente Ortega en la ratificación de su informe pericial que el cambio del cabezote por uno nuevo era posible, inclusive de todo el motor «cfr. fj. 129»).

Ante los desperfectos recurrentes y persistentes de emisión de humo y los problemas de ignición que comenzó a presentar el vehículo (los inconvenientes de encendido al menos desde el 23 de abril de 2008), hay que decir que la proveedora también descuidó su responsabilidad «la cual no es menos importante» de vender al demandante un bien nuevo libre de defectos o vicios ocultos, a pesar de que no realizó ninguna observación precisa y ostensible, en la factura de venta en el sentido de que éste tuviera alguna deficiencia de calidad o irregularidades de fabricación (lo que puede darse por el ensamblaje seriado propio de la producción en masa).

Se tiene entonces que la demandada cumplió defectuosa o imperfectamente con las obligaciones que para ella resultaron del contrato de compraventa del marca Dodge, tipo camioneta KA5L74-26B, color negro, 55348843, motor 1D8GU28997W726188, Chasis VIN 1D8GU28997W726188, diesel, año 2007, 4 puertas, 5 pasajeros; no hay conformidad entre el bien y lo que se pactó en cuanto a su calidad.

Nótese que el título de protección del consumidor, tanto de la Ley N°29 de 1996, reformada o no (artículos 42 ó 47), como de la Ley N°45 de 2007 (artículo 48), cuando aborda el tema de los vicios ocultos hace referencia a aquellos que imposibiliten o disminuyan la posibilidad de uso del bien de que se trate (como ocurren en materia civil o comercial) y también considera aquellos defectos o vicios ocultos que menoscaben su calidad de tal modo que de haberlos conocido el consumidor no lo hubiese adquirido o hubiese dado un precio menor (en materia de protección al consumidor la garantía legal por vicios redhibitorios es ampliada, modificada y mejorada a favor del consumidor, superándose la noción tradicional, para ajustarla a las exigencias del tráfico «fabricación en serie, consumo masivo»).

El automóvil de la referencia, a 7 días de su adquisición (contados entre el 29 de septiembre de 2007 y el 6 de octubre de 2007), presentó emisión de humo (lo que al 7 de julio de 2008 persistía) lo que, a criterio de esta sede de administración de justicia constituye un vicio oculto que disminuyó la calidad del automóvil y la posibilidad de su uso en detrimento de los intereses del consumidor (que tal vez de haberlos conocido no hubiera adquirido el vehículo o hubiese dado un menor precio por él [se vició la voluntad del consumidor]) que, sin lugar a dudas, deben ser tutelados conforme a la ley de protección al consumidor.

No se espera, no es razonable, que un vehículo nuevo, con el valor del que es objeto de la controversia, presente problemas a pocos días de adquirido y que persistieron 9 meses después, problemas éstos que a primera vista se muestran como de poca importancia y de fácil solución y que con el transcurso del tiempo se reafirman con posibilidad de afectar otros componentes mecánicos y agravar o maximizar el daño del motor «ver fj. 133 respuesta dada por el perito del Tribunal Llorente Ortega a pregunta que le formulara la apoderada judicial de la demandada». El Tercer Tribunal Superior de Justicia del Primer Distrito Judicial de Panamá enmarcó esta expectativa frente a un auto nuevo dentro de lo que llamó el principio de normalidad; en su Sentencia de 9 de julio de 1999 explicó que por ese principio "un vehículo nuevo debe tener un rendimiento eficiente y eficaz, casi que llegando a la perfección".

La Ley de Protección al Consumidor lo que busca es excluir de la comercialización aquellos bienes con vicios o defectos para reprimir alteraciones al correcto funcionamiento del mercado. Los riesgos que de ello se deriven deben ser soportados por quienes introducen el bien defectuoso en el mercado «el proveedor y, en últimas, el fabricante» y no por la parte débil de la relación de consumo de cuyo control escapan los detalles de fabricación y composición de los productos que adquiere «tema de la asimetría de la información».

Así, en cuanto que asiste razón al consumidor-demandante, cuando afirma que la proveedora no cumplió con sus obligaciones dentro del período de garantía y que el automóvil ha presentado vicios ocultos, será reconocida su pretensión en el sentido de condenar a la proveedora a devolver las sumas pagadas con motivo de la compraventa del vehículo marca Dodge, tipo camioneta KA5L74-26B, color negro, 55348843, motor 1D8GU28997W726188, Chasis VIN 1D8GU28997W726188, diesel, año 2007, 4 puertas, 5 pasajeros. Esta decisión de restitución de las sumas pagadas (B/.30,000.00), trae de suyo la resolución del contrato de compraventa celebrado entre las partes en contraposición el día 29 de septiembre de 2007, lo que implica, asimismo, que el consumidor tendrá que devolver el vehículo a la empresa proveedora.

Solicitó también el actor la condena de la demandada a la devolución de lo pagado por accesorios; no obstante, ello no resulta posible como quiera que no se acreditó en proceso la efectiva compra de algún accesorio para el automóvil objeto de la controversia.

Dada la gratuidad de la representación judicial del consumidor, como quiera que fue asumida por la Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia a través de su Departamento de Defensoría de Oficio, GRUPO Q PANAMÁ, S.A. será exonerada del pago de costas, exención ésta que, no obstante, no la releva de abonar los gastos que por Secretaría se liquiden; la proveedora sí deberá responderle al consumidor por los gastos en que ésta haya incurrido por razón de la secuela del proceso y que no son otros que aquellos cuya tasación corresponde al Secretario (gastos ocasionados por la práctica de ciertas diligencias y el valor de los certificados y copias que se aduzcan como prueba); esta

178

disposición se adopta con consideración del derecho que tiene todo consumidor a ser protegido en sus intereses económicos.

DECISIÓN

En mérito de las consideraciones expuestas, quien suscribe, **JUEZ OCTAVA DE CIRCUITO CIVIL, DEL PRIMER CIRCUITO JUDICIAL DE LA PROVINCIA DE PANAMÁ**, administrando justicia en nombre de la República y por autoridad de la Ley en este Proceso de Protección al Consumidor promovido por **LUIS CARLOS AROSEMENA** contra **GRUPO Q PANAMÁ, S.A.**, **RESUELVE:**

PRIMERO: CONDENAR a la sociedad demandada **GRUPO Q PANAMÁ, S.A.**, **A LA DEVOLUCIÓN DE LAS SUMAS PAGADAS** por el consumidor **LUIS CARLOS AROSEMENA** con motivo de la compraventa del vehículo marca Dodge, tipo camioneta KA5L74-26B, color negro, 55348843, motor 1D8GU28997W726188, Chasis VIN 1D8GU28997W726188, diesel, año 2007, 4 puertas, 5 pasajeros, constituidas por el importe de **TREINTA MIL BALBOAS CON 00/100 (B/. 30,000.00)**, tal y como consta en la factura respectiva.

Como resultado, entiéndase que ha quedado resuelto el contrato de compraventa celebrado entre **LUIS CARLOS AROSEMENA** y **GRUPO Q PANAMÁ, S.A.**, el día 19 de septiembre de 2007, en el que se subsumió la relación de consumo que les vinculaba y que, consecuentemente, el consumidor deberá devolver a la sociedad demandada el vehículo marca Dodge, tipo camioneta KA5L74-26B, color negro, 55348843, motor 1D8GU28997W726188, Chasis VIN 1D8GU28997W726188, diesel, año 2007, 4 puertas, 5 pasajeros

SEGUNDO: NEGAR la pretensión de **LUIS CARLOS AROSEMENA** en el sentido de que se condene a **GRUPO Q PANAMÁ, S.A** a la devolución de sumas por accesorios.

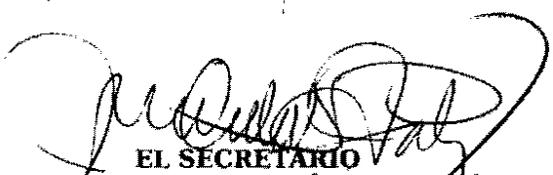
TERCERO: Dada la representación judicial gratuita del consumidor, habida cuenta que la asumió la Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia a través de su Departamento de Defensoría de Oficio, **SE EXONERA DEL PAGO DE COSTAS** a la sociedad demandada **GRUPO Q PANAMÁ, S.A.** que únicamente deberá hacerse cargo de los gastos en que haya incurrido el consumidor **LUIS CARLOS AROSEMENA** a raíz de la secuela del proceso y que por Secretaría deben liquidarse.

Previa anotación de su salida en el libro respectivo, que para los efectos se lleva en este Tribunal, **ORDENAR EL ARCHIVO** del expediente, una vez ejecutoriada esta Sentencia a la cual le ha sido asignado el número 85 de 1 de septiembre de 2009.

Fundamento de Derecho: Artículos 31, 32, 45 y 47 de la Ley N°29 de 1996, tal como quedó modificada por el Decreto Ley N°9 de 20 de febrero de 2006 y según numeración adoptada a través del texto único aprobado mediante Decreto Ejecutivo N°4 de 8 de febrero de 2007, artículos 32, 46 y 48 de la Ley N°45 de 31 de octubre de 2007, artículos 780, 781, 783, 833, 966, 989, 990, 991 y 1069 del Código Judicial, artículos 32 y 1707 del Código Civil.

NOTIFIQUESE.


LA JUEZ
Lcda. MARÍA TERESA GARCÍA SANTIAGO


EL SECRETARIO
Lcdo. JUAN CARLOS MARTÍNEZ MARTÍNEZ