

JUZGADO SÉPTIMO MUNICIPAL DEL DISTRITO DE PANAMÁ, RAMO CIVIL, (ASUNTOS DEL CONSUMIDOR); Panamá, dos (02) de junio de dos mil nueve (2009).

Sentencia No. 07

VISTOS:

ZULLY MORENO DE COGLEY, promovió Demanda de Protección al Consumidor en contra de INVERSIONES DINALFRA, con aviso de operación No. 8-785-1389/2007-103890 cuyo titular es la señora Analida del Carmen Montenegro Pérez.

Corresponde ahora dictar el fallo con el cual se decidirá el conflicto sometido a la consideración de este Tribunal.

PRETENSIÓN

En el libelo de la demanda corregida, la apoderada judicial de la parte actora, solicita que se condene judicialmente a la señora ANALIDA DEL CARMEN MONTENGRO PÉREZ, quien posee el Aviso de Operaciones de la razón comercial llamada INVERSIONES DYNALFRA, por incumplimiento de garantía, daños, defectos y vicios ocultos, en consecuencia se ordene la devolución de la suma de SEIS MIL DOSCIENTOS CINCUENTA BALBOAS CON 00/100 (B/.6,250.00), más los gastos legales que se generen de la presente acción.

FUNDAMENTO FÁCTICO DE LA DEMANDA CORREGIDA

Afirma la Procuradora judicial de la parte actora, la señora ZULLY MORENO DE COGLEY, que mediante cotización No. 0014, contrato en el mes de diciembre del año 2007 los servicios de la empresa demandada por un valor de SEIS MIL DOSCIENTOS CINCUENTA BALBOAS (B/.6,250.00)

Sostiene la representante judicial de la parte demandante que los servicios contratados con la parte demandada consistían en:

1. TECHADO:

Remoción de 14 láminas de techo pazco de 16 pies, carriolas de 2x4x20
Instalación de 14 láminas de techo pazco de 16 pies, 10 carriolas 2x4x20.

2. ESTRUCTURA;

Reparación de paredes afectadas por incendio áreas internas y externas de la vivienda
Cambio de ventan de los cuarto afectados
Cambio de 2 puertas de cuartos 7 x 3
Cambio de puerta de baño 6 x 2.5
Remoción de escombros en áreas afectadas

3. ACABADOS:

2 Closet de cuarto, de cuatro puertas y 4 gavetas (sic)
98.4mts2 de cielo raso suspendido escayola
Pintura general de todas las áreas afectadas en un solo color.
Remoción de escombros en áreas afectadas.

TRABAJOS ELÉCTRICOS:

Cambio total del cableado eléctrico existentes
Instalación de 8 breaker de 20 amp.
Instalación de seis interruptores de corriente
Instalación de 13 toma corrientes 110v.
Instalación de salidas eléctricas para lámpara
Instalación de alarma contra robo e incendio
Remoción de todos los escombros existentes".

La parte actora manifestó que para efectos de estos trabajos se abono el 50% de los costos al momento de aceptar la cotización y el restante 50% se cancelaría al culminar los trabajos.

Asevera la parte demandante que la garantía acordada sobre los servicios prestados era un (1) año a partir de la entrega del trabajo.

Se expresa por la parte actora que, una de la condiciones estipuladas con la empresa demandada consistía en el desalojo de la vivienda por un término de 30 días calendarios a partir de la fecha de inicio de la reparación.

Expone la parte demandante que una vez terminados los trabajos e ingresa a su residencia luego de tres semanas de estar habitando el cielo raso de una de las recamaras y de otras áreas de casa empezaron a desnivelarse y desprenderse. Esto provoco que la demandante notificara a la demandada de los daños sin embargo no se efectuaron los correspondientes arreglos por parte del demandada.

Manifiesta el apoderado judicial de la parte actora, que en el mes de abril de 2008 el cielo raso instalado se desplomó en su totalidad y otras áreas de la casa han cedido.

Expuso la parte demandante, entre las anomalías están la puertas que se instalaron se dañaron; no se cumplió con la remoción de escombros, pintura y cemento; y la no instalación de tablillas de los armarios.

La parte demandante manifiesta que a pesar de haber cumplido con sus obligaciones, el proveedor no cumplió con las suyas.

En el libelo de la demanda corregida, se transcribe el artículo 46 de la Ley No. 45 del 31 de octubre de 2007; así como se indicó, que el proveedor no ha cumplido con su obligación frente a la garantía del servicio, toda vez que se solicito dentro del termino oportuno.

Finalmente, en el escrito de la demanda corregida se transcribe el artículo 48 de la Ley No 45 del 31 de octubre de 2007; haciendo alusión a que los daños y desperfectos han disminuidos su calidad, haciendo imposible su uso normal.

POSICIÓN DE LA PARTE DEMANDADA

La demandada ANALIDA DEL CARMEN MONTENEGRO PÉREZ, compareció al presente proceso personalmente, asumiendo su representación, contestando así el libelo de demanda en los siguientes términos:

En relación al hecho primero del libelo de la demanda, alusivo a que la parte demandante contrato el servicio con la demandada por un valor de SEIS MIL DOSCIENTOS CINCUENTA BALBOAS (B/.6,250.00), la demandada, manifestó estar de acuerdo.

En cuanto al hecho segundo de la demanda, relativo a lo que contemplaba el servicio contratado por la parte demandante, expresó la demandada que es parcialmente cierto por lo que lo acepta, sin embargo agregó que a medida que se iba realizando la obra se iba removiendo los escombros. Indica a su vez que en cuanto a la pintura la propia demandante lo escogió y dio la muestra y código de esta.

Seguidamente la señora Montenegro Pérez con relación al hecho tercero de la demanda, en cual se refiere a la forma de pago efectuada por la señora COGLEY por el servicio contratado; manifestó estar de acuerdo, sin embargo agrega que una vez que se realizo la obra la demandante lo recibió de manera apurada y añade que la demandante pago de acuerdo a lo pactado.

Explica la parte demandada con respecto al hecho cuarto de la demanda, referente al término de garantía, lo acepta, sin embargo señala que en la factura entregada a la demandante se estableció un término de 3 meses. Sobre esta premisa, la demandada indica que a pesar de esto se acoge a lo que se establezca en la ley; así mismo añade que nunca recibió notificación de queja alguna sobre los supuestos daños que se dieron y la petición de la garantía.

Expone la parte demandada con relación al hecho quinto del libelo de la demanda referente al término de desalojo o terminación de la obra que era de 30 días calendarios a partir del inicio de la remodelación, lo acepta totalmente; sin embargo añade que la parte demandante de manera apresurada irrumpió en la parte final de la obra y prácticamente los hechos de la casa. Sigue alegando que cuando se recibió el trabajo, se hizo a conformidad y jamás se le comunicó de algún reclamo o queja sobre el mismo, e inclusive señala que la demandante estuvo al tanto del desarrollo del trabajo y de ser contrario no hubiera hecho efectivo el pago del cincuenta por ciento acordado.

Expresa la parte demandada en relación al hecho sexto de la demanda, que la demandante una vez ocupó la casa, tres semanas después notó desnivel y desprendimiento en el cielo raso de una de las recamaras y otras áreas de la casa y reclamó a la empresa demandada por esto; no lo acepta porque no se recibió queja alguna posterior a la entrega de la obra y nunca se comunicó de los supuestos daños.

En cuanto al hecho séptimo de la demanda que hace alusión al desplome del cielo raso de una de las recamaras y que en otras áreas han cedido progresivamente para fechas del mes de abril de 2008, la señora Montenegro Pérez no lo acepta porque nunca se le manifestó la existencia de daños.

En relación al hecho octavo de la demanda, en la que la parte actora manifiesta las anomalías e incumplimiento sobre la obra, indica la parte demandada que no es cierto ya que en ningún momento se le comunicó a la empresa de daños, anomalías e incumplimientos, indicando que no existen pruebas alguna que avale dicha afirmación. Indica además que los escombros iban siendo removidos a medida que avanzaba la obra e igualmente la queja expuesta sobre las tablillas del closet fueron solucionados en tiempo oportuno.

Expuso la parte demandada en relación al hecho noveno referente a que la parte demandante cumplió con sus obligaciones y el agente económico no lo hizo, señala que no es cierto ya que tanto ella como la empresa si cumplió con sus obligaciones y que el demandante nunca comunicó la existencia de daños.

En atención al hecho décimo del libelo de la demanda, la cual se refiere a la falta de cumplimiento por parte del proveedor en su tiempo de garantía haciendo transcripción del artículo 48 de la Ley no. 46 del 31 de octubre de 2007, manifiesta la parte demandada que no es cierto ya que la demandante jamás comunicó nada referente a defectos, indicando que la parte demandante que se encontraba en apuros personales por tanto tenían que salir de la obra. Señala que la empresa cumplió con todo lo pactado y así mismo la señora Cogley manifestó su conformidad al cancelar la totalidad de la obligación y nunca se le informó nada del tema de garantía.

En cuanto al hecho décimo primero, en la que se hace alusión a los daños y desperfectos en la obra se ha disminuido la calidad de uso e impide el buen funcionamiento, transcribiendo el artículo 48 de la Ley No. 45 del 31 de octubre de 2007; indica la demandada no estar de acuerdo ya que niegan la existencia de vicios ocultos. Alega que no pudieron existir vicios si la demandante escogió todos los materiales y pinturas que se utilizaron en la obra. Asevera a su vez, que no se le instalaron materiales dañados.

Finalmente, la demandada se opone a la pretensión indicando que la demandante se mostró estar de acuerdo con el resultado obtenido en la obra y nunca manifestó que existieran daños alguno; por lo tanto niegan la cuantía de la demanda.

ANALISIS DEL TRIBUNAL

Esta instancia judicial identificó en las partes de este proceso las cualidades de consumidor y proveedor que la Ley No. 45 de 31 de octubre de 2007 exige para la

aplicación de las normas que integran su título de Protección al Consumidor; recuérdese que este estatuto individualiza la categoría de sujetos que pueden plantear una pretensión en Sede de Protección al Consumidor y ser demandados por esa vía; en su artículo 32 determina que son beneficiarios de estas normas todos los consumidores de bienes y servicios finales y que quedan obligados a su cumplimiento todos los proveedores.

La legitimación en causa de las partes involucradas en el presente proceso es una cuestión que no admite duda; la controversia surge luego de que el consumidor en la relación de consumo contrató los servicios del proveedor para que el mismo efectuara trabajos de reparación de la vivienda donde reside, situación que queda acreditada a través de pruebas aportadas dentro del proceso (Cfr. fs.80 - 81).

La condición de proveedor en este proceso la ocupa ANALIDA DEL CARMEN MONTENEGRO PÉREZ (INVERSIONES DYNALFRA), persona natural que a título oneroso y como agente económico con un fin comercial, se dedica a satisfacer la demanda de servicios de remodelación y reparación; así fue que contrató con la señora ZULLY MORENO DE COGLEY para que realizara la remodelación y reconstrucción de vivienda ubicada en Barriada Los Caciques Casa No. H-29, bajo la figura del contrato de servicios profesionales (hecho primero y segundo del libelo de la demanda fue reconocido al momento de contestar la demanda, donde se relata la relación de consumo que emergió a causa de la contrato de servicios profesionales).

Estas circunstancias se encuentran acreditadas luego de realizarse la apreciación y valoración conjunta de los documentos; denominado certificación de existencia legal del aviso de operaciones de la señora ANALIDA DEL CARMEN MONTENEGRO PÉREZ (INVERSIONES DYNALFRA), emitido por la Dirección General de Comercio Interior, Ministerio de Comercio e Industria; la factura de venta No. 012 de fecha 31 de enero de 2008; así como la Cotización de No. 0014 con firma del Licenciado Pedro C. Navarro (Cfr. fs. 6, 7, 8 y 9).

La factura de servicios también permite constatar, el valor de contrato de servicios objeto de la relación de consumo, cuya cuantía asciende a seis mil doscientos cincuenta balboas con un centésimo (B/.6,250.00).

Consta en expediente prueba aportada por la parte actora del proceso administrativo llevado a cabo por la señora ZULLY MORENO DE COGLEY ante la Autoridad de Protección al Consumidor y defensa de la Competencia, en donde queda acredita la queja interpuesta por la parte demandante con respecto a las anomalías existente en la vivienda que fue objeto del contrato de servicios (Cfr. fs. 57 a 74).

La prueba aportada en CD donde constan fotografías de la vivienda que reposa a foja 75 del presente proceso, aportadas por la representante judicial de la parte demandante, no son pruebas idóneas para acreditar que la vivienda presenta defectos; aunado a el hecho que también no fueron tomadas siguiendo las formalidades que establece la Ley en relación a la prueba documental

Así mismo forma parte del caudal probatorio diligencia judicial dirigida a determinar la posible concurrencia de daños o defectos en vivienda unifamiliar H-29, Residencial Los Caciques, ubicado en el Corregimiento de José Domingo Espinar, Distrito de San Miguelito, Provincia de Panamá, en la que fue designado como perito del Tribunal el Ingeniero Ricardo Carrillo Pulido, quien tiempo oportuno realizo lo ordenado y en su informe señaló:

"...

Recamara No. 1

- a. Closet de dos gavetas y no de cuatro como lo señala el contrato
- b. Las gavetas del closet carece de la ferretera apropiada para su buen funcionamiento
- c. Cielo raso desnivelado, requiere de mayor soporte
- d. Tapa eléctrica rotas
- e. Operadores de ventana desprendidos
- f. Cables eléctricos arriba del cielo raso están mal instalados, sin los tubos

exigidos

g. Puerta de madera defectuosa.

Recamara No. 2

- a. Cielo raso desnivelado, requiere de mayor soporte.
- b. Las gavetas de closet carece de la ferretera apropiada para su buen funcionamiento
- c. Operadores de ventana mal instalados
- d. Puerta de madera defectuosa
- e. Pintura de las paredes desprendidas
- f. Cables eléctricos arriba del cielo raso están mal instalados, sin los tubos exigidos.

Recamara Principal

- a. Cielo raso desnivelado, requiere de mayor soporte.
- b. Cables eléctricos arriba del cielo raso están mal instalados, sin los tubos exigidos
- c. Pintura de la paredes desprendidas.

Pasillos

- a. cielo raso desnivelado, requiere de mayor soporte.

Sala-comedor

- a. Cielo raso desnivelado, requiere de mayor soporte
- b. Cables eclécticos arriba del cielo raso están mal instalados, sin los tubos exigidos.

Cocina

- a. Cielo raso desnivelado, requiere de mayor soporte.
- b. Cables eclécticos arriba del cielo raso están mal instalados, sin los tubos exigidos.
- c. Panel eclécticos de mayor capacidad
- d. Reemplazo de los Brackers
- e. Instalación de la formica en el desayunador

Baños:

- a. Cielo raso desnivelado, requiere de mayor soporte.
- b. Cables eléctricos arriba del cielo raso están mal instalados sin los tubos exigidos.

Portal

- a. Cielo raso desnivelado, requiere de mayor soporte.

Pared exterior

- a. Reparación de rajaduras.
- b. Pintura desprendida".

Observa este ente jurisdiccional que la presente controversia se refiere al reclamo por incumplimiento de las garantía por defectos o vicios de construcción del bien inmueble donde reside la actora.

El desarrollo de la presente relación de consumo – remodelación y reconstrucción de vivienda – debe ser examinado puesto que debe ser consona con la disposición de la Ley de Protección al Consumidor, que impone al Estado un deber, el garantizar el acceso a mecanismos efectivo y ágiles de tutela judicial efectiva, para la defensa y derechos e intereses legítimo de los consumidores.

Un consumidor que contrata un servicio de reparación, podrá reclamar las garantías contempladas en el artículo 43 de la Ley No. 45 del 31 de octubre de 2007, vigente al momento de realizarse el contrato de servicios que es objeto del presente proceso de Protección al Consumidor.

La obligación de reparar la vivienda de propiedad de la demandante, pertenecen al género de las obligaciones de resultado; el proveedor sólo cumple con ella cuando satisface, de manera completa, íntegra, el interés del consumidor, al tenor de lo que establece la ley rectora de protección al consumidor.

De esta manera queda acreditado dentro del presente proceso que el proveedor no cumplió con las obligaciones establecidas en la normativa de protección al consumidor en la que se establece "Asumir la responsabilidad por la resolución contractual, cuando tenga la obligación de reparar el bien y no la haya satisfecho en un tiempo razonable", de esta manera, es obligación del proveedor cumplir de manera eficiente y satisfactoria con la responsabilidad adquirida que consistía en reparar los daños ocasionados por el servicio

prestado al consumidor y por la cual fue resarcida en tiempo oportuno por parte del consumidor. Hay que resaltar que a pesar que dentro del presente proceso no se ha acreditado que existió comunicación alguna entre ambas partes sobre las deficiencia dentro de la remodelación, debemos recordar que dentro de la relación de consumo el consumidor es la parte mas vulnerable del mismo por tanto su posición esta protegida por la ley por tanto el proveedor debe satisfacerla de forma eficiente y oportunamente.

Nuestra normativa de protección al consumidor establece en su canon 43 la garantía de reparación de bienes indicando de esta esta manera:

"Se considera garantía en la prestación de servicios de reparación, la condición de eficiencia en la ejecución o la realización de los servicios contratados. Cuando la ineficiencia recaiga sobre servicios de reparación o de mantenimiento de vehículos automotores o de bienes muebles destinados para el uso personal, en el hogar o en establecimientos profesionales, comerciales o industriales, el proveedor estará obligado, dentro de un plazo no mayor de quince días, a prestar nuevamente el servicio contratado en forma satisfactoria y sin costo adicional para el consumidor. El proveedor podrá, alternativamente, devolver al consumidor todas las sumas que este le hubiera pagado por la prestación de dichos servicios. En los casos en que la reparación no esté cubierta con garantía, el taller de reparación tendrá que efectuar una evaluación y un diagnóstico y solicitará la autorización expresa del consumidor antes de iniciar la reparación". (Subrayado y negrita nuestro)

De esta manera se colige que los vicios de la construcción están vinculados con el estado físico de ésta, pueden entrañar su reparación o demolición dependiendo de la gravedad; se refiere a defectos que comprometen la composición estructural de la edificación, su estabilidad y/o resistencia, y que da su esencia, pueden surgir al cabo de un tiempo más o menos prolongado, y como consta en prueba pericial realizada a la vivienda (Cfr. fs 92 a 119) es claramente evidente que hubieron vicios ocultos desde el inicio de este relación de consumo menoscaban así el uso del consumidor y poniendo es riesgo la coexistencia en el mismo, es así que es importante indicar lo bien señalado en nuestra excerta legal artículo 48 de la Ley No. 45 del 31 de octubre de 2007 que a la letra dice:

"Cuando los bienes presenten defectos o vicios ocultos que hagan imposible el uso para el que son destinados, o que disminuyan de tal modo su calidad o la posibilidad de su uso, y que de haberlos conocido el consumidor no los hubiera adquirido o hubiera dado un menor precio por ellos, el proveedor estará obligado a recibirlos y a devolver las sumas pagadas por el consumidor, según lo establece el Código de Comercio. No obstante, el consumidor podrá optar por recibir una rebaja en el precio, sin derecho a reclamo posterior".

A juicio de este Operador de Justicia la demandada deber asumir la responsabilidad de devolver la sumas pagadas por la demandante sobre la remodelación y reconstrucción de la vivienda ubicada en Residencia Los Caciques, Casa No. H-29. El costo o valor de las sumas pagadas ascienden a la suma de SEIS MIL DOSCIENTOS CINCUENTA (B/.6,250.00). De ahí que se accederá a la pretensión planteada en la demanda.

Por otro lado la Ley 45 de 2007 en su artículo 100 numeral 7, determina que la Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia, por medio de la Dirección Nacional de Protección al Consumidor, represente a través de la Defensoría de Oficio, de manera gratuita y libre de costos los intereses de los consumidores mediante el ejercicio de la acciones recursos y trámites; sin embargo consta en el expediente que ZULLY MORENO DE COGLEY utilizó los servicios de esa entidad; por lo que no hay constancia en el proceso de que los consumidores hayan invertido trabajo y/o esfuerzos personales en el desarrollo de éste; es por ello que será eximida de costa en este proceso a la demandada. La demandada, ha resultado vencida, por ello, asumirá los gastos del presente proceso, los cuales serán liquidados pro la secretaria de este despacho.

DECISIÓN

EN MERITO DE LAS CONSIDERACIONES EXPUESTAS, QUIEN SUSCRIBE, JUEZ SÉPTIMA MUNICIPAL DE LOS CIVIL DEL DISTRITO DE PANAMÁ, (ASUNTOS DEL CONSUMIDOR),

SUPLENTE ESPECIAL, ADMINISTRANDO JUSTICIA EN NOMBRE DE LA REPÚBLICA Y POR AUTORIDAD DE LA LEY, RESUELVE:

PRIMERO: CONDENA A ANALIDA DEL CARMEN MONTENEGRO PÉREZ (INVERSIONES DYNALFRA) A DEVOLVER A ZULLY MORENO DE COGLEY LA SUMA DE SEIS MIL DOSCIENTOS CINCUENTA BALBOAS (B/6,250.00) EN CONCEPTO DE LOS VICIOS O DEFECTOS DE REMODELACION Y RECONSTRUCCIÓN DE LA VIVIENDA UBICADA EN RESIDENCIAL LOS CACIQUES, CASA H-29.

SEGUNDO: EXONERAR DEL PAGO DE COSTAS A ANALIDA DEL CARMEN MONTENEGRO PÉREZ (INVERSIONES DYNALFRA) POR LAS RAZONES EXPUESTAS EN LA PARTE MOTIVA DE ESTA RESOLUCIÓN. LA DEMANDADA ASUMIRÁ LOS GASTOS DEL PROCESO. LIQUÍDENSE LOS GASOTS POR SECRETARIA.

SE ORDENA LA ANOTACIÓN DE LA SALIDA DE ESTE EXPEDIENTE EN EL LIBRO DE REGISTRO CORRESPONDIENTE Y SU ARCHIVO UNA VEZ EJECUTORIADA ESTA SENTENCIA A LA CUAL SE HA SIDO ASIGNADO EL NÚMERO DE DE MAYO DE 2009.

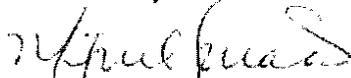
FUNDAMENTO DE DERECHO: ARTÍCULOS 1, 32, 33, 35, 36, 43, 48, 69, 77, 83, 127 Y 191 DE LA LEY No. 45 DE 31 DE OCTUBRE DE 2007; ARTÍCULOS 469, 475, 780, 781, 783, 784, 832, 843, 856, 858, 861, 874, 990, 991 Y CONCORDANTES DEL CÓDIGO JUDICIAL; ARTÍCULOS 32, 49 Y 215 DE LA CONSTITUCIÓN NACIONAL DE LA REPÚBLICA DE PANAMÁ.

NOTIFÍQUESE y CUMPLASE,



LA JUEZ,

LCDO. YELENIS ORTÍZ DE MARISCAL



EL SECRETARIO AD-HOC

LCDO. MIGUEL JURADO