

Panamá, 26 de marzo de 2009
AG-233-09-legal

Licenciado
JAIME ABAD
E. S. D.

Estimado Licenciado Abad:

De acuerdo a los registros existentes en ACODECO, el 27 de diciembre del 2007 usted presenta una queja por supuesta publicidad engañosa contra la Entidad Bancaria denominada CITIBANK, N.A.

El 8 de enero del 2008 la Lic. Ana Espino rinde un informe técnico mediante el cual establece la compleja situación que presentaba este caso por falta de pruebas.

Posteriormente, el 17 de diciembre del 2008, (casi un año después) usted presenta una adición de queja, mediante la cual se opone al informe técnico de la Lic. Espino, adjunta dos (2) actas de advenimiento de la Superintendencia de Bancos y solicita apliquemos a su queja el artículo 38 de la Ley 45 del 2007, en el que se establece que *toda información, publicidad u oferta transmitida por cualquier medio forma parte del contrato*.

En ese sentido, tal cual se explicó en el informe, no estamos frente a un supuesto de publicidad engañosa como interpreta erradamente la Superintendencia de Banco. Por el contrario, tal cual lo plantea el consumidor se trata de una oferta comunicada telefónicamente que debió estar incorporada dentro del contrato conforme lo establece el artículo 38 de la Ley 45 de 2007, el cual señala:

Artículo 38. Vinculo proveedor-publicidad. Toda información, publicidad u oferta al público, **transmitida por cualquier medio** o forma de comunicación, en relación con los bienes ofrecidos o servicios a prestar, vincula al proveedor que solicite, autorice o pague la difusión correspondiente. **Dicha información formará parte del contrato de venta que se celebre entre el proveedor y el consumidor.**

(el resaltado es nuestro)

Lamentablemente en lo que respecta la protección al consumidor la mayoría de las veces las pruebas que se utilizan están en manos de los proveedores, por lo que la obtención de la misma debe gestionarse ante el Juzgado competente, toda vez que nuestra Institución no tiene facultad legal para exigir la entrega de las grabaciones o en su defecto entrar a buscar o allanar el recinto donde presuntamente se encuentre la supuesta grabación.

Dentro del procedimiento de Decisión de Quejas que nos permite conocer los casos que no excedan los B/. 2,500.00 el artículo 119 de la Ley 45 de 2007 menciona:

RECIBIDO POR:

Nombre: Ana Villarreal
Fecha: 03-04-09
Hora: 3:10 p.m.
Firma: [Firma]

Artículo 119. Medios probatorios. Con el formulario de queja y durante la celebración de la audiencia, **el consumidor y el proveedor podrán presentar todos los medios probatorios admitidos por el Código Judicial.**
(el resaltado es nuestro)

No obstante, faltando la prueba de la presunta grabación donde se le ofreció el beneficio de un año de membresía gratis, resulta un tanto difícil reconocer su derecho.

Por otra parte, en su queja inicial usted manifiesta que firmó documentos con espacios en blanco. En ese sentido, le informamos que el numeral 12 del artículo 36 de la Ley 45 del 2007 establece lo siguiente:

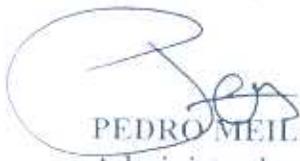
Artículo 36. Obligaciones del proveedor. Son obligaciones del proveedor frente al consumidor las siguientes:

12. Entregar una copia del contrato de venta al consumidor, cuando se haga constar por escrito. En el original del contrato que conserve el proveedor, deberá dejarse constancia de que se entregó copia al consumidor. Una vez se haya completado la operación correspondiente y se le entregue copia al consumidor, será nulo el contrato que estuviera firmado por el consumidor con espacios en blanco, en circunstancias que pudieran ser llenados con posterioridad por el proveedor, en perjuicio del consumidor. Igualmente, serán nulos los documentos accesorios al contrato firmados por el consumidor con espacios en blanco, en circunstancias que pudieran ser llenados con posterioridad por el proveedor, en términos diferentes a los pactados en el contrato.

(el resaltado es nuestro)

Sin embargo pese a que el consumidor pudiera tener la razón, hay que mencionar que los hechos que originan su pretensión se suscitan a mediados del 2006 lo cual plantea un problema en cuanto a la prescripción de la acción ya que para esa fecha la normativa vigente señala el término de un año para accionar ante los tribunales que conocen esta materia. Esta situación hace poco probable interponer una demanda de protección al consumidor con éxito, fuera de lo los gastos que usted tendría que caucionar para accionar judicial tendiente a obtener la grabación.

Atentamente,



PEDRO MEILÁN N.
Administrador General - ACODECO

