

Panamá, 23 de octubre del 2008.
Nota-DAL-DVF-037-08

Licenciado
LUIS QUINTERO SÁNCHEZ
Créditos Mundiales, S.A.

Respetado Licenciado:

Con relación a su consulta, recibida en nuestras oficinas el día 2 de octubre de 2008, nos permitimos responder lo siguiente:

La Ley 45 de 31 de 2007, no establece como obligaciones del proveedor de entregar los bienes adquiridos por los consumidores en el domicilio de estos, por lo que tal obligación sólo puede nacer del contrato que subyace a la relación de consumo, en que dada las características y naturaleza del producto, puede el proveedor obligarse a realizar la entrega del bien el domicilio del consumidor.

Somos conscientes que en el giro normal del negocio de ventas de muebles y línea blanca, sea al crédito o al contado, los proveedores ofrecen el servicio de transporte de la mercancía, ya que de no ofrecerlo quizá esta variable puede afectar sus ventas tomando en cuenta que no todos los consumidores cuentan con vehículos que le sirvan para transportar hacia sus residencias, oficina u otro lugar, los bienes adquiridos. No obstante, no es obligatorio dar este servicio.

Por otro lado, de conformidad con nuestro estatuto de protección al consumidor, sí existe la obligación por parte de los proveedores de dar el servicio de transporte, cuando haya una reclamación dentro del periodo de garantía, y sea necesaria la reparación del bien en su almacén o taller, debiendo retirar y devolver el mismo sin costo alguno para el consumidor.

Esta obligación, es aplicable según el artículo 49 de la Ley 45 de 31 de octubre de 2007, cuando se trate de artefactos grandes, de acuerdo con la clasificación establecida en los certificados de garantía.

Respecto del resto de las interrogantes, que contiene su consulta no existen normas en la Ley que regule situaciones específicas como las planteadas, por lo que mal pudiéramos absolver una consulta sobre temas fácticos que no están expresamente contemplados en nuestra normativa. Y en el evento de que situaciones como las planteadas llegasen a ser tema de discusión dentro de alguna reclamación, de las que son competencia de la Autoridad, habría que analizar casos por caso, para resolver el conflicto, con aplicación de las normas vigentes, sobre protección al consumidor.

Esperamos haber atendido sus inquietudes,

Atentamente



Licda. Dayra Cecilia Vial F.
Directora de Asesoría Legal

RECIBIDO POR:

Nombre: Lic. Luis Quintero S.
Fecha: 31/10/08
Hora: 9:20 A.M.
Firma: [Handwritten Signature]