


Panamá, 2 de abril del 2008.  
Nota DAL-DVF 009-08rg

Ingeniero.  
**PEDRO E. VALAREZO F.**  
Co. SAN RAMON, S.A.  
E. S. M.

**RECIBIDO POR:**

Nombre: Eduardo Valarezo F  
Fecha: 3/4/08  
Hora: 12:30 PM  
Firma: 

*Respetado Ingeniero:*

Con relación a su consulta de 7 de marzo del presente año, recibida en nuestras oficinas el día 13 de marzo de 2008, nos permitimos responder lo siguiente:

En cuanto a la primera interrogante, que se refiere a las cláusulas incluidas en sus recibos de venta por abono, debemos manifestarle que la Autoridad de Protección al Consumidor (ACODECO) no aprueba o desaprueba las cláusulas de los contratos celebrados entre proveedores de productos y servicios con los consumidores. La facultad que tiene ACODECO es la de demandar ante los tribunales competentes las cláusulas en los contratos de adhesión que considere abusivas, para que se declare la nulidad de las mismas, más no podemos hacer una declaración previa o preliminar de las cláusulas, ya que la abusividad de la misma sólo puede ser declarada por el tribunal.

No obstante lo anterior, con relación al literal C, en cuanto a la retención del 50 % de lo abonado, esto en contrario a lo previsto en el artículo 77 de la Ley 45 de 2007. cuyo tenor es el siguiente:

Artículo 77. Contrato de Prestación de servicios o suministros de bienes. En los contratos de prestación de servicios o suministro de bienes se prohíben las cláusulas que establezcan plazos de duración excesiva o limitaciones que excluyan u obstaculicen el derecho del consumidor a poner fin al contrato.

El consumidor podrá ejercer su derecho a poner fin al contrato en la misma forma en que lo celebró, sin ningún tipo de sanción o carga onerosa o desproporcionada, tales como la pérdida de las cantidades abonadas por adelantado, el abono de cantidades por servicios no prestados efectivamente, la ejecución unilateral de las cláusulas penales que se hubieren fijado contractualmente o la fijación de indemnizaciones que no correspondan con los daños efectivamente causados. (*lo resaltado es nuestro*)

En cuanto a la segunda consulta relacionada con la posibilidad de trasladarle los cargos financieros que hace la entidad bancaria, no creemos que haya problema si tal circunstancia se hace constar expresamente en el contrato y al hacer la retención se documentan de forma fehaciente los cargos de trámite del pago con medios de pago electrónicos.

Por último en cuanto a la viabilidad, de no identificar cada prenda con su precio, sino sólo una tabla que se le informe a los clientes el valor por gramo de las prendas de oro según kilataje, por ejemplo, tomando en cuenta las razones que se indican en la consulta.

A este respecto debemos señalar que la Ley de Protección al Consumidor, establece como obligaciones del proveedor informar clara y verazmente al consumidor sobre las características del producto o servicio ofrecido, entre ellas el precio, el cual se puede consignar en el empaque, el recipiente, el envase o la etiqueta del producto o en el anaquel del establecimiento comercial, en términos comprensibles y legibles.

Lo anterior supone que cada producto individualmente debe, en principio, mostrar su valor de cambio (precio). No obstante, la norma permite que el precio se muestre en el anaquel, caso en el cual, puede no mostrarse de forma individual. Ahora bien, esta excepción a la regla, es de aplicación cuando se ofrecen al público consumidor un número plural de unidades de un mismo producto. Es decir, que la posibilidad de anunciar el precio con letrero en el anaquel es viable tratándose de productos homogéneos de una misma marca, tamaño, y otras características idénticas.

En lo que respecta al caso particular de la venta de las prendas de oro, la posibilidad de anunciar su precio por unidad de medida (kilataje) pudiese considerarse aceptable si la unidad de medida anunciada fuese el único elemento o característica a considerar para fijar el precio de la unidad, lo que resultaría de la operación aritmética de multiplicar el valor del kilate por el peso de la prenda. Sin embargo, sí para determinar el precio de la prenda, además existen otras variables no anunciadas que deban tomar en cuenta, tales como: grosor, aleaciones con otros metales preciosos, trabajos de orfebrería u otros valores agregados, el anuncio genérico del precio no se compadece con la obligación legal de fijar el precio en forma clara y veraz.

Esperamos haber satisfechos sus inquietudes,

Atentamente



*Lic. Dayra C. Vial Fonseca*  
*Jefa de Asesoría Legal, a.i.*