

Panamá, 6 de noviembre de 2009  
DAI-DVF-056-09

Licenciada  
**Digna Díaz**  
Kadima, S.A. – Almacén el Costo

## RECIBIDO POR:

Nombre: Digna Díaz  
Fecha: 18-12-09  
Hora: 11:00 a.m.  
Firma: [Firma]

### Estimada Licenciada:

En atención a la consulta elevada a esta Autoridad por Kadima, S.A. (Almacén el Costo) mediante la cual nos somete a consideración una serie de interrogantes, a fin de que determinemos nuestro criterio con base en la Ley 45 de 31 de octubre de 2007, pasaremos a dar respuesta de la siguiente forma:

1) *Un cliente que compra un artículo al precio marcado del día, por ejemplo una camisa a un precio de B/. 5.99, el cliente regresa dos (2) días después devolviendo el artículo o cambiando el artículo. Pero, el día que el cliente regresó a devolver el artículo, el mismo ya tiene un precio mayor, es decir la camisa ahora cuesta B/. 7.99. Tomando en consideración que el cliente pagó en precio menor al precio de venta actual del artículo. Pregunta: debe el Almacén El Costo reconocer al cliente el precio pagado, o el precio de venta actual del artículo.*

Si el cliente compra un artículo del Almacén, a un precio determinado para un día en particular, al momento de hacer un cambio posteriormente o devolver el artículo debe manejarse con base al precio al que fue comprado ese día. Es importante que al consumidor se le devuelva la suma pagada en efectivo en este caso los B/. 5.99.

2) *“El caso de un cliente que compra un artículo, por ejemplo una cama, cancela el precio en su totalidad, más no retira el artículo. Un (1) mes después, el cliente se apersona a nuestro almacén, manifestando que ya no desea el artículo que me compró y reclama la devolución del dinero pagado. Tomando en consideración que el artículo fue sacado de la venta, y que el artículo ya vendido al cliente, se mantuvo guardado en nuestro depósito durante un mes. Pregunta: Debe el Almacén El Costo devolver al cliente el dinero pagado en su totalidad o puede el Almacén El Costo retener un porcentaje del precio*

En esta situación ACODECO no se encuentra facultada para determinar un porcentaje o precio fijo por el cual debe ser penalizado al consumidor. En todo caso, el Proveedor deberá antes de realizar la venta al consumidor pactar que tiempo o cuanto días podría retener el bien o artículo y de ser así, pactar un porcentaje entre el proveedor y el consumidor a fin de coordinar el porcentaje que cobrará y que conste en la factura.

[www.acodeco.gob.pa](http://www.acodeco.gob.pa)

Central Telefónica (507) 510-1313. Atención al Consumidor (507) 510-1300.  
Apdo. Postal 0816-01499 Panamá, República de Panamá.

*En el caso de un cliente que compra un artículo del departamento de mueblería, por ejemplo un juego de sala, cancela el precio en su totalidad. Más no retira el artículo. Tomando en consideración que el juego de sala, ya vendido, se mantuvo guardado en nuestro depósito durante cuatro (4) meses, el cliente se apersona a nuestro almacén para retirar la mercancía que compró ocupando nuestro espacio. Pregunta: Puede Almacén El Costo cobrar al cliente un porcentaje del precio total del artículo, como penalidad por no retirar su mercancía en un tiempo prudente?*

De igual forma en el numeral 14 del artículo 36 de la Ley 45, establece "que se le debe informar al comprador de la condiciones de venta que ofrece el proveedor de bienes o servicio", ya que como hemos mencionado en la respuesta anterior ACODECO no se encuentra facultada para determinar un porcentaje o precio fijo.

En espera de haber absuelto sus consultas, se despide de usted.

Atentamente,



Lic. Dayra Cecilia Vial F.  
Directora de Asesoría Legal

