

LAS GARANTÍAS DE PRODUCTOS Y SERVICIOS A LA LUZ DEL DERECHO DEL CONSUMIDOR PANAMEÑO

RESUMEN

Gino Osellame R.
Docente

El Derecho del Consumidor es un sistema global de normas, principios, instituciones e instrumentos de implementación, consagrados por el ordenamiento jurídico en favor del consumidor, para garantizarle en el mercado una posición de equilibrio en sus relaciones con los empresarios.

Esta definición desplaza las concepciones anteriores sobre el Derecho de los Comerciantes, del Derecho Mercantil codificado. Desdoblando así, el Principio de Atracción, contenido en el artículo 4 del Código Comercio de la República de Panamá, para lograr estabilizar simétricamente, las relaciones entre comerciantes versus particulares, y provocando una progresiva desmercantilización de las relaciones comerciales y la correlativa socialización del nuevo derecho, para hacerlo más solidario y humanizado.

Se trata de una transformación que viene operando crecientemente los sistemas jurídicos nacionales y supranacionales, a través de la gradual instrumentación de normas, instituciones y procedimientos de protección de los consumidores.

Una evolución que llegaría a completarse, en la medida en que se consagraran una serie de grados o niveles de protección que se deben integrar sucesivamente:

- a) El reconocimiento normativo o declaración de los derechos de los consumidores;
- b) El establecimiento de soluciones sustanciales del derecho de fondo;

- c) La instrumentación de mecanismos de implementación de los derechos y soluciones sustanciales;

- d) La predisposición de políticas de defensa del consumidor que se integren con el sistema de protección jurídica;

- e) La destinación de esas políticas, en favor de todos los sectores de la población y, particularmente, de los consumidores más necesitados.

1. GARANTÍA EN BIENES MUEBLES (COMERCIO)

La Ley 45 de 31 de octubre de 2007, en el artículo 41 establece para la extensión de las garantías que: en todo contrato u operación de venta de bienes muebles nuevos, destinados para el uso personal o para el hogar, tales como artefactos electrodomésticos, mobiliarios, automóviles y otros, se entiende implícita la obligación de garantizar al comprador el funcionamiento normal y acorde con el fin para el cual son fabricados. Esta obligación será exigible siempre que, por defecto del producto o por causa imputable al fabricante, importador o proveedor, dichos bienes no funcionen adecuadamente.

Por garantía entendemos que es la seguridad del buen funcionamiento, respaldada por la reparación gratuita que los vendedores, empresas o fabricantes de ciertos productos deben otorgar durante un lapso determinado a los consumidores. En otros casos, como los de alhajas, la garantía significa que los objetos

son de la calidad y pureza declaradas.

La garantía está enmarcada conceptualmente, dentro del plano de las obligaciones de los agentes económicos, por lo que según el Diccionario Jurídico de Teodoro González Ballesteros,

“... la garantía legal es la obligación que, generalmente por escrito, tiene el vendedor o fabricante de un bien duradero de asegurar durante un tiempo determinado el buen estado y las condiciones de uso y funcionamiento del mismo, de modo que sirva para el fin al que se destina”[1].

En relación a esta obligación del proveedor, el Tercer Tribunal Superior de Justicia de Primer Distrito Judicial de Panamá, mediante Sentencia del 10 de Febrero de 2004, en Sentencia Apelada, dentro del Proceso de Consumidor propuesto por Odalaysy Lombardo contra Super Motores, S.A., cuya ponente, fue la Magistrada María Eugenia López Arias, deja diáfano expuesto, que el proveedor, no puede disminuir su responsabilidad, o evitar las cargas sustantivas, a favor del consumidor, producto de una relación mercantil:

“Si bien la representación judicial de SUPER MOTORES, S.A., sostiene que su representación procedió a reparar en garantía el daño que presentaba el vehículo en los amortiguadores traseros, por complacer a la consumidora (cfr. fs.28) -hecho que también destaca el señor EDGARDO MUÑOZ en su deposición (cfr. fs.60) y en su informe pericial (cfr. fs. 76)- considera este Tribunal que, de la sola reparación efectuada por el proveedor al amparo de la garantía, emana tácitamente su responsabilidad por el funcionamiento irregular del bien acusado por la consumidora, siendo que la garantía que concede el proveedor lo obliga, al tenor de lo dispuesto en el artículo 36 del Ley 29

de 1996, a “garantizar al comprador el funcionamiento normal y acorde con el fin para el cual son fabricados”, siempre que, “por defecto del producto o por causa imputable al fabricante, importador o proveedor, dichos bienes no funcionen adecuadamente”. Y es que prohijar la tesis de la recurrente -en el sentido que la reparación del bien se hizo en garantía con el ánimo de complacer a la demandante- **conllevaría a entender el cumplimiento de la garantía como un gesto potestativo del proveedor y como tal, independiente de la responsabilidad que por ley le corresponde, de asegurar el normal funcionamiento del bien. En definitiva, se estaría atentado contra la esencia misma de esta figura**”. (El subrayado es nuestro).

En este sentido, el proveedor queda obligado a garantizar el funcionamiento y, en su caso, la reparación, el reemplazo del bien o la devolución de la suma pagada por el consumidor, cuando dichos bienes muebles no funcionen adecuadamente durante el período de garantía, por defecto del producto o por causa imputable al fabricante, importador o proveedor. El período de garantía dependerá de la naturaleza del bien, por lo cual será reglamentado.

El proveedor y los intermediarios están obligados a proporcionar al consumidor la garantía mínima que reciban del fabricante.

Las garantías son muy importantes para los consumidores. Permiten tener la certeza de que en caso de vicios o defectos que afecten el correcto funcionamiento del producto, los responsables se harán cargo de su reparación para que la cosa vuelva a reunir las condiciones óptimas de uso.

Ahora bien, entendemos como bienes protegidos por la Ley 45, de 31 de octubre de 2007, to-

[1] GONZALEZ BALLESTEROS, TEODORO. Diccionario Jurídico. Editorial Dikinson, S.L., Madrid. Pág.89.

dos los bienes muebles de consumo durable; es decir, aquellos que se pueden trasladar sin detrimento de su naturaleza: automóviles, electrodomésticos, ropa, juguetes, artículos escolares, joyas, muebles y otros, salvo los usados o reparados (cuando se haya informado previamente de tal condición al consumidor).

La Ley 45, de 31 de octubre de 2007, innova sustantivamente en esta materia y regula el derecho a garantía en términos generales y obligatorios para todos los productos no consumibles del mercado, tal como están establecidos en la mayoría de los países de América.

La normativa general vigente sirve para imponer a los proveedores condiciones y límites ecuánimes, garantizando el derecho de los consumidores a la idoneidad plena de los productos.

La ley subsana las nefastas condiciones y cláusulas que imponían los proveedores y prestadores, pensadas para eximirse del posible reclamo; aunque no es aun evidente que dejen de configurar verdaderos laberintos y contener obstáculos para hacerlas efectivas.

Interpretamos que la Ley 45, de 31 de octubre de 2007, al establecer la garantía de cosas muebles no consumibles, abarca la adquisición y el servicio técnico de dichos productos. Hay garantías de difícil aplicación; por ejemplo, las que no excluyen toda responsabilidad por deficiencias que se presenten en partes o componentes que ordinariamente tienen mayor desgaste por el uso normal del aparato el sistema de frenos en un automóvil. Situaciones como ésta dejan al comprador indefenso cuando el defecto que presenta esa parte es resultado de una falla de fabricación y no del desgaste por el uso.

Han dejado de ser problemáticas aquellas garantías voluntarias con períodos tan cortos de vigen-

cia que resultaban totalmente inoperantes. Por otra parte, estaban todas aquellas fallas o deficiencias en artículos que hasta ahora no contaban con garantía del vendedor ni del fabricante y sencillamente no había nada que uno pudiera hacer.

En síntesis, la garantía obligatoria establece el tan ansiado equilibrio económico entre las partes, para que el consumidor reciba un producto o servicio equivalente al pago que hizo. Si el bien que se compró falla, la garantía obligatoria permite restablecer esa equivalencia de valores.

En Argentina, país que ha cultivado jurídicamente el Derecho al Consumidor, a través de la Ley de Defensa al Consumidor No.24240, establece en su artículo 11 que:

"Si la cosa debiera trasladarse a fábrica o taller para efectivizar la garantía, el consumidor deberá notificar al responsable de la misma para que en el plazo de CUARENTA Y OCHO (48) horas de recibida la comunicación realice el transporte.

"Cuando no se realice dentro de ese lapso, el consumidor podrá disponer el traslado sin comunicación previa al responsable de la garantía, pero en tales casos éste no quedará obligado sino hasta los importes de flete y seguro corrientes en plaza. El traslado deberá hacerse al centro de reparación más próximo al lugar donde la cosa se encuentre, si no indicare otro el responsable de la garantía."

Debe observarse detenidamente que la ley, al especificar que el responsable de la garantía asume el cargo del flete y seguro en tránsito, -lo contrate o no (o lo contrate el consumidor perjudicado ante la omisión del responsable de ir a retirar dentro de las 48 horas el bien a reparar)- alcanza a la responsabilidad del garante ante cualquier daño eventual que derive del traslado, ya sea con respecto a cual-

quier daño en el producto y/o en los terceros, en su calidad de encargados del transporte del mismo.

La Ley de Defensa al Consumidor argentina también confirma que:

"Durante la vigencia de la garantía, serán a cargo del responsable de la misma todos los gastos necesarios para la reparación de la cosa." (Art. 14 LDC. Reglamentación del Decreto 1798/94).

Es decir, los gastos no deben entenderse solamente determinados al flete y seguro en tránsito; ahora se extiende un puente de plata para el reclamo de cualquier tipo de gastos que origine o motive la reparación del bien garantizado. En síntesis, el consumidor tiene derecho a exigir arreglos ante cualquier daño que haya sufrido por el defecto o falla del producto.

La Ley 45, de 31 de octubre de 2007, establece que el proveedor estará en la obligación de proporcionar el transporte para el retiro y devolución del bien, sin costo alguno para el consumidor, cuando se trate de artefactos grandes, de acuerdo con las clasificaciones establecidas en los certificados de garantía, y sólo desde el lugar en que dicho bien fue entregado al consumidor al momento de la venta.

Lo fundamental para nuestra calidad de vida, es que resulta un gran alivio que los productos de gran tamaño (automotores, televisores, refrigeradoras) con desperfectos, estando bajo garantía, son responsabilidad de otros, tanto en el pago por el arreglo, como por el de su dificultoso traslado.

En los supuestos que la reparación efectuada no resulte satisfactoria por no reunir la cosa reparada, las condiciones óptimas para cumplir con el uso al que está destinada, el consumidor puede:

a) pedir la sustitución de la cosa adquirida por otra de idénticas características. En tal caso el plazo

de la garantía legal se computa a partir de la fecha de la entrega de la nueva cosa;

b) devolver la cosa en el estado en que se encuentre a cambio de recibir el importe equivalente a las sumas pagadas, conforme el precio actual en plaza de la cosa, al momento de abonarse dicha suma o parte proporcional, si hubiere efectuado pagos parciales.

Los principios para el cumplimiento de la obligación de la reparación o sustitución del bien, por parte del proveedor, deben ser los siguientes:

a) Serán gratuitas para el consumidor. Dicha gratuidad comprenderá los gastos necesarios realizados para subsanar la falta de conformidad de los bienes con el contrato, especialmente los gastos de envío, así como los costes relacionados con la mano de obra y los materiales.

b) Deberán llevarse a cabo en un plazo razonable y sin mayores inconvenientes para el consumidor, habida cuenta de la naturaleza de los bienes y de la finalidad que tuvieran para el consumidor.

c) Si concluida la reparación y entregado el bien, éste sigue siendo no conforme con el contrato, el comprador podrá exigir la sustitución del bien, dentro de los límites establecidos por las normas, o la rebaja del precio o la resolución.

d) Si la sustitución no lograra poner el bien en conformidad con el contrato, el comprador podrá exigir la reparación del bien, dentro de los límites establecidos por la norma.

e) El consumidor no podrá exigir la sustitución en el caso de bienes no fungibles, ni tampoco cuando se trate de bienes de segunda mano.

Por otra parte, la Ley 45, de 31 de octubre de 2007, dispone que se podrá rehusar el cumplimiento de la garantía cuando el reclamo se haga fuera de su término de duración, o cuando el uso del bien vendido se haya realizado en forma contraria a las ins-

trucciones del producto. Los manuales de instrucciones, cuando se trate de productos de fabricación extranjera, podrán venir expresados en idioma distinto del español.

De no haberse proporcionado al consumidor las instrucciones de uso en idioma español, el proveedor no podrá rehusar el cumplimiento de la garantía, ni eximirse de responsabilidad extracontractual por daños y perjuicios, invocando uso inadecuado del producto por parte del consumidor, salvo que este uso refleje una falta de cuidado o un desconocimiento tal que las instrucciones en español no hubieran prevenido el uso inadecuado.

En cuanto al plazo para reclamar la garantía, el consumidor notificará de inmediato, al proveedor, sobre las anomalías que el bien presente. El proveedor procederá a reparar el bien en su almacén o taller o en el domicilio del consumidor, según estime conveniente.

Por otro lado, debemos tener claro que salvo prueba en contrario, se entenderá que los bienes son conformes con el contrato siempre que cumplan todos los requisitos que se expresan a continuación, salvo que por las circunstancias del caso alguno de ellos no resulte aplicable:

a) Se ajusten a la descripción realizada por el vendedor y posean las cualidades del bien que el vendedor haya presentado al consumidor en forma de muestra o modelo.

b) Sean aptos para los usos a que ordinariamente se destinen los bienes del mismo tipo.

c) Sean aptos para cualquier uso especial requerido por el consumidor cuando lo haya puesto en conocimiento del vendedor en el momento de celebración del contrato, siempre que éste haya admitido que el bien es apto para dicho uso.

d) Presenten la calidad y prestaciones habituales

de un bien del mismo tipo que el consumidor pueda fundadamente esperar, habida cuenta de la naturaleza del bien y, en su caso, de las declaraciones públicas sobre las características concretas de los bienes hechas por el vendedor, el productor o su representante, en particular en la publicidad o en el etiquetado. El vendedor no quedará obligado por tales declaraciones públicas si demuestra que desconocía y no cabía razonablemente esperar que conociera la declaración en cuestión, que dicha declaración había sido corregida en el momento de celebración del contrato o que dicha declaración no pudo influir en la decisión de comprar el bien de consumo.

La falta de conformidad que resulte de una incorrecta instalación del bien se equipará a la falta de conformidad del bien cuando la instalación esté incluida en el contrato de compraventa y haya sido realizada por el vendedor o bajo su responsabilidad, o por el consumidor cuando la instalación defectuosa se deba a un error en las instrucciones de instalación.

No habrá lugar a responsabilidad por faltas de conformidad que el consumidor conociera o no hubiera podido fundadamente ignorar en el momento de la celebración del contrato o que tengan su origen en materiales suministrados por el consumidor.

2. GARANTÍA EN SERVICIOS

El artículo 43 de la Ley 45, de 31 de octubre de 2007, establece la extensión de garantías cuando se trata de servicios de reparación, dejando claro que es la condición de eficiencia en la ejecución o realización de los servicios contratados.

Cuando la ineficiencia recaiga sobre servicios de reparación o mantenimiento de vehículos automotores o de bienes muebles destinados al uso personal, para el uso en el hogar o en establecimientos

profesionales, comerciales o industriales, el proveedor estará obligado, dentro de un plazo no mayor de quince (15) 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 éste le hubiere pagado por la prestación de dichos servicios.

En aquellos casos en que la reparación no esté cubierta con garantía, el taller de reparación tendrá que efectuar una evaluación y diagnóstico y solicitará la autorización expresa del consumidor, antes de iniciar la reparación.

3. CONDICIONES DE LA GARANTÍA

Los términos y condiciones de las garantías de los bienes, deberán constar por escrito en forma clara y precisa, y podrán incorporarse al contrato de compraventa o a la factura respectiva, o podrán consignarse en documento aparte. En este último caso, el documento expresará que forma parte integrante del contrato de compraventa o de la factura de venta, y contendrá, por lo menos, la siguiente información:

1. Nombre y dirección exactos del establecimiento comercial.
2. Nombre y dirección exactos del consumidor.
3. Descripción precisa del bien objeto de la garantía, con indicación de la marca y el número de serie, si fuera el caso; del modelo, tamaño o capacidad, material y color predominante.
4. Fecha de la compra y de la entrega del bien, con indicación del número del contrato de compraventa o de la factura respectiva, y de la boleta de entrega, si ésta no se hubiese efectuado inmediatamente, o si se hubiere realizado fuera del establecimiento del proveedor.
5. Término de duración de la garantía.

6. Condiciones generales para que la garantía se haga efectiva, con indicación de los riesgos cubiertos y de aquellos que no lo están.

7. Lugar donde debe ser presentada la reclamación.

8. Aprobación expresa del proveedor o de su representante autorizado.

Se exceptúan de esta obligación los bienes que, de tiempo en tiempo, determine el Órgano Ejecutivo.

4. CRONOLOGÍA LEGAL DEL DERECHO DEL CONSUMIDOR

En el año de 1996, Panamá responde al llamado movimiento de protección al consumidor, que como motor, ha tenido a la globalización, mediante la promulgación una norma, que es la Ley 29, de 1 de febrero de 1996.

Ideológicamente, esta normativa vino a reforzar un sistema económico, el de la economía de mercado, pero que sustancialmente arrimaba al consumidor, a una arcaica protección, cuando ya otros países, daban pasos agigantados en esta materia.

En el año 2004, el bien jurídico tutelado de este Derecho, es elevado a rango constitucional, por el Acto Legislativo No.1, de 27 de julio de 2004, mediante la cual se introducen los principios rectores del Derecho del Consumidor, como una garantía fundamental, a saber: Derechos Individuales y Deberes Sociales, Título Tercero, Artículo 49, que a la letra dice:

“El Estado reconoce y garantiza el derecho de toda persona a obtener bienes y servicios de calidad, información veraz, clara y suficiente sobre las características y el contenido de los bienes y servicios que adquiere; así como a la libertad de elección y a

condiciones de trato equitativo y digno.

La Ley establecerá los mecanismos necesarios para garantizar esos derechos, su educación y los procedimientos de defensa del consumidor y usuario, el resarcimiento de los daños ocasionados y las sanciones correspondientes por la trasgresión de estos derechos”.

Luego, de lo anterior, la Ley 45, de 31 de octubre de 2007, es promulgada y deroga en todas sus partes, la Ley 29, de 1 de febrero de 1996.

BILIOGRAFÍA

GONZÁLEZ BALLESTEROS, Teodoro. Diccionario Jurídico. Editorial Dickinson, S.L., Madrid. 2006.

GONZÁLEZ LÓPEZ, Abilio A. Ojo con su Bolsillo: Exija Siempre su Garantía, Publicado en LA PRENSA. Sección de Economía. Edición del 19 de diciembre de 2012.

Ley 23/2003, de 10 de julio de 2003 (España).

Ley 24.240 (publicada en el B.O. del 30-7-98)- (Argentina).

Ley 45, de 31 de octubre de 2007 (Panamá).

CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA DE PANAMÁ.

