

CONSUMIDORES :TRIUNFOS A CUENTAGOTAS

Los consumidores panameños a través de la historia económica de nuestro país hemos obtenido triunfos a cuentagotas. El último de los logros obtenidos están incorporados en la LEY No. 45 de 31 de octubre de 2007 que dicta normas sobre protección al consumidor y defensa de la competencia.

La propuesta jurídica tuvo como objeto proteger y asegurar el proceso de libre competencia económica y la libre concurrencia, erradicando las prácticas monopolísticas y otras restricciones en el funcionamiento eficiente de los mercados de bienes y servicios para preservar el interés superior del consumidor.

Una de las novedades que trae la Ley es que prohíbe los contratos de prestación de servicios que establezcan plazos de duración excesiva o limitaciones que obstaculicen el derecho del consumidor de poner fin al contrato. El consumidor podrá poner fin al contrato de la misma manera en que lo celebró, sin que implique perder lo abonado.

En el artículo 31 sobre condena en costas nos advierte que todos los agentes económicos participantes en un proceso podrán ser condenados en costas por cualquier actuación, aun cuando la Autoridad sea parte en el proceso. A la Autoridad, a los consumidores y a las asociaciones de consumidores organizados reconocidas por ésta no se les podrá condenar en costas.

En el Artículo 47 de la Ley precitada sobre el caso de los vehículos de motor usados, los proveedores no podrán importar al territorio nacional vehículos usados cuyo modelo de fabricación sea de más de cinco años, según el Número de Identificación del Vehículo, y la garantía mínima para estos vehículos será de seis meses o quince mil kilómetros, lo que ocurra primero. Se exceptúan de esta prohibición los siguientes vehículos: los de colección., los de carrera deportiva, los fúnebres, las ambulancias, las limusinas y los que tengan modificaciones especiales para personas con discapacidad.

En el artículo 56 referente a información de precios implementa en caso de servicios de alquileres de estacionamiento que se deberá cumplir lo siguiente:

1. El proveedor deberá anunciar, mediante un letrero de cuatro por ocho pies y con letras reflectivas de veinte centímetros como mínimo, ubicado en lugar visible, el precio del servicio y sus condiciones.
2. Cuando se cobre el ciento por ciento (100%) del tiempo de su uso, el letrero deberá decir lo siguiente: “Este local no le ofrece servicio de estacionamiento gratuito a sus clientes”; además, deberá anunciar las tarifas y condiciones del servicio.
3. No se permitirá el cobro por fracción o redondeo al alza, cuando el titular del estacionamiento se obliga a facilitar una plaza de estacionamiento por un periodo de tiempo variable, no prefijado. En estos casos, el precio deberá fijarse por minuto de estacionamiento.

En el artículo 86 referente a las funciones de la Autoridad de Protección al Consumidor permite establecer Programas Corporativos de Conformidad, a fin de prevenir las prácticas restrictivas de la competencia en los distintos mercados, procurando su funcionamiento más eficiente, garantizando así los intereses superiores de los consumidores.

En la actividad inmobiliaria surgen también conflictos a causa de cláusulas abusivas en los contratos.

Los tribunales de comercio han declarado nula por abusiva la cláusula que faculta a la inmobiliaria a aumentar el precio de venta originalmente pactado cuando aumente el costo de los materiales de construcción.

También anuló la cláusula que establece que la promotora o inmobiliaria puede quedarse con la totalidad de las sumas pagadas en caso de incumplimiento de pagos del consumidor o la que establece que la inmobiliaria puede desistir de la construcción del apartamento y niega al consumidor cualquier tipo de reclamación y lo obliga a acudir a un arbitraje

Los promotores inmobiliarios estarían incurriendo en delitos de "publicidad engañosa", si antes no cuenta con un anteproyecto de construcción aprobado por la Dirección de Obras y Construcciones Municipales.

La venta a través de revistas, páginas de internet y ferias de vivienda, de proyectos no aprobados, está tipificada como un delito de "publicidad engañosa", según la Ley 6 del 1 de febrero de 2006. Las multas, van de 50 mil a 100 mil dólares, dependiendo del valor de las obras.