

LA RESPONSABILIDAD CIVIL OBJETIVA EN LAS RELACIONES DE CONSUMO Y LA JURISPRUDENCIA DE LA SALA I Y LA SALA III DE LA CORTE SUPREMA DE JUSTICIA

MSc. Alejandra Vargas Cruz*
MSc. Dalia Isela Núñez Alfaro*

RESUMEN

El objetivo que se persigue con la elaboración de este artículo es dar a conocer parte del contenido del trabajo final de graduación de las suscritas personas juzgadoras cuando optamos por el grado académico de Máster en Administración de Justicia Civil Enfoque Socio-Jurídico, a la luz de los pronunciamientos de la Sala I y la Sala III de la Corte Suprema de Justicia, en materia de derechos del consumidor, regulados en la Ley de la Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor N.º 7472. Este estudio les permitirá a las personas litigantes, las personas juzgadoras y otras personas interesadas en materia jurídica conocer en cuáles casos se puede aplicar este tipo de responsabilidad.

Palabras claves: responsabilidad objetiva, relaciones de consumo, indemnización, daño, jurisprudencia.

ABSTRACT

The objective pursued with the elaboration of this article is to make known part of the content of the final graduation work of the subscribed judges when we opted for the academic degree of Master in Administration of Civil Justice Socio-Legal Approach, in light of the pronouncements of Chamber 1 and Chamber III of the Supreme Court of Justice, in matters of consumer rights, regulated in the Law for the Promotion of Competition and Effective Defense of the Consumer No. 7472. This study will allow the litigants, judging persons and other persons interested in legal matters to know in which cases this type of liability can be applied.

Keywords: strict liability, consumer relations, compensation, damage, jurisprudence.

Recibido 14 de octubre 2022

Aprobado: 22 de febrero de 2023

* Máster en Administración de Justicia Enfoque Sociojurídico con énfasis en materia civil por la Universidad Nacional de Costa Rica. Actualmente es jueza en el Tribunal Colegiado de Primera Instancia Civil del I Circuito Judicial de Alajuela. Email: .avargas@poder-judicial.go.cr

** Máster en Administración de Justicia Enfoque Sociojurídico con énfasis en materia civil por la Universidad Nacional de Costa Rica. Es jueza en el Juzgado de Violencia Doméstica de Turno Extraordinario del II Circuito Judicial de San José. Email: dnunez@poder-judicial.go.cr.

1. INTRODUCCIÓN

El artículo 1045 del Código Civil prescribe que: “Todo aquel que por dolo, falta, negligencia o imprudencia, causa a otro un daño, está obligado a repararlo junto con los perjuicios”. Este artículo recoge el régimen de responsabilidad subjetiva, según el cual, si alguien con su comportamiento u omisión causa una lesión o daño a otra persona, está obligado a reparar ese daño.

En este tipo de responsabilidad, es indispensable que medie la existencia de culpa por parte de la persona autora del ilícito. Se le conoce también como aquiliana y se deriva de una relación de índole extracontractual. Esta clase de responsabilidad civil también puede ser indirecta, como lo es el caso de la responsabilidad que tenemos los padres respecto a los daños causados por nuestros hijos e hijas menores de quince años y que habitan en la misma casa, o la de los jefes o las jefas de colegios o escuelas por los daños ocasionados por sus discípulos también menores de quince años cuando estén bajo su cuidado. La empresa o persona explotadora de una máquina motiva, de un vehículo de un ferrocarril, tranvía u otro modo de transporte análogo también debe pagar el perjuicio que se ocasione a una persona con dichos medios de transporte.

También existe la responsabilidad contractual. El contrato es un acuerdo de voluntades entre dos o más sujetos (personas físicas o jurídicas) con el fin de crear o extinguir una relación jurídica. En virtud de dicho acuerdo, los y las intervinientes establecen cuáles prestaciones se obligan a cumplir.

El artículo 692 del Código Civil establece: “En los contratos bilaterales va siempre implícita la condición resolutoria por falta de cumplimiento. En este caso la parte que

ha cumplido puede exigir el cumplimiento del convenio o pedir se resuelva con daños y perjuicios”.

Los grandes avances tecnológicos, científicos, médicos, económicos e industriales crean el terreno fértil para que surjan nuevas relaciones que generan un nuevo tipo de responsabilidad: la objetiva. En esta, la existencia de la culpa se presume y, por ende, no debe demostrarse, ya que las diversas actividades en los campos antes señalados llevan implícita la existencia de un riesgo. Los avances en el mercado han servido de catapulta para el desarrollo de una economía de producción en la que se crean e intercambian bienes y servicios dirigidos a una persona consumidora.

Las relaciones de consumo requieren de una regulación distinta y debe ponerse especial atención a los daños que, con ocasión de dichas relaciones, puedan surgir, pues la persona fabricante, empresaria, comerciante siempre estará en una posición de supremacía y dominio respecto a la persona consumidora.

Surge así la responsabilidad objetiva para atender los requerimientos de las características especiales que imperan en las relaciones existentes entre personas consumidoras, empresarias, distribuidoras, comerciantes e importadoras.

La persona consumidora, como la parte más vulnerables de la relación, debe contar con una tutela adecuada de sus derechos, como lo son: la información adecuada, la seguridad, la salud, entre otras.

Es importante determinar cómo los pronunciamientos de la Sala 1 de la Corte Suprema de Justicia han abordado este tema en aras de verificar si se da una protección efectiva a los derechos de la persona consumidora frente a la persona empresaria.

2.- DESARROLLO

2.1.- Antecedentes

La conciencia de reparar el daño ocasionado a una persona o bienes de otro es tan antigua como el ser humano mismo. En la etapa primitiva, encontramos el Código de Hammurabi (antigua Mesopotamia) y, entre sus capítulos, existe uno referente a los delitos y su composición. Los hebreos tenían leyes sobre daños a personas y a la propiedad. El fundamento de la responsabilidad civil deriva de un proceso evolutivo, cuyo origen se atribuye a la Lex Aquilia romana.

Sin embargo, es en el derecho común, influenciado por los canonistas y, consecuentemente, por el pensamiento cristiano y el concepto de pecado, donde la obligación de resarcir viene a concebirse como consecuencia de un hecho reprochable. Dentro de esta concepción, si el daño no era imputable a un tercero, era atribuido a la voluntad de Dios y, por ende, no era posible su resarcimiento.

Esta ideología unida a la situación económico-social que imperaba durante la transición del siglo XVIII a XIX (revoluciones burguesas que, con su triunfo, crearon el escenario necesario para establecer nuevas instituciones de la sociedad que permitieron el desarrollo del modo de producción capitalista) influyó en el proceso de codificación, comenzando con el Código Napoleónico del que deriva el Código Civil de nuestro país y, de ahí, la existencia de la regla supra indicada.

A pesar de haberse vivido la primera Revolución Industrial, sus efectos apenas sí se habían sentido y, ante una economía básicamente agrícola, ganadera y artesanal, el problema de la imputación no era

trascendente. Los sujetos que tomaban sus propias decisiones debían asumir sus consecuencias.

La culpa, como criterio de imputación, tenía lugar cuando el sujeto se excedía en el ejercicio de su libertad, causando a otro un daño. Para que hubiera resarcimiento, era necesario que el agente actuara, al menos, con negligencia o imprudencia. La regla imperante era una responsabilidad civil subjetiva o por culpa, y es la alternativa que originariamente el legislador costarricense asume.

Desde el momento en que los efectos de la Revolución Industrial y, posteriormente, la tecnológica empiezan a manifestarse y como secuela de las grandes guerras mundiales, aquella regla empieza a ser deficitaria frente a la realidad. Surgen teorías desarrolladas por la doctrina científica y luego una normativa especial: el riesgo, cuya doctrina es la fuente de la nueva legislación.

En el caso de que se destruyan vidas humanas o bienes materiales como consecuencia de un daño, la indemnización que podría darse no borra la destrucción ocasionada. No obstante, es una forma de reparar el daño. De esta manera, en la responsabilidad civil extracontractual, las normas cumplen una función indemnizatoria.

2.2.- Evolución: de una responsabilidad subjetiva hacia una objetiva

Desde la época primitiva, existía la noción de responsabilidad ante la producción de un daño, la cual se revelaba a través de la venganza. El hombre primitivo reaccionaba por un sentimiento de cólera donde lo que interesaba era el castigo al ofensor más que obtener una reparación por el daño sufrido.

Con el pasar de los años, la venganza se modera y surge la época de la composición voluntaria de la pena privada: la víctima que tiene derecho a la venganza puede perdonar al ofensor si este entrega una suma de dinero libremente consentida.

Posteriormente, surge la composición legal con la consolidación de las organizaciones políticas, institucionalizándose el sistema de composición, lo que lo hace obligatorio. Así el Estado fija para cada delito una cierta cantidad de dinero, pues asume la función de aplicar las sanciones represivas. También se transforma el concepto de responsabilidad que se desdobra en la penal y en la civil. La primera persigue el castigo del delincuente, y la segunda se encarga de resarcir a la víctima del daño.

En la época del Imperio Romano, se establece la Ley de las Doce Tablas, la cual contenía una transición de la composición voluntaria a la legal. A pesar de que se empieza a hablar de la condena civil indemnizatoria, aún no se logra desprender de la idea de venganza. Esto se logra con la promulgación de la Ley Aquilia, por la que se reprimen los daños ocasionados por los delitos privados sancionados por la ley tras anterior mencionada, como los delitos contra los bienes, la injuria, entendidos como sinónimos de culpa y el robo.

Es durante la época de Justiniano cuando se separa la noción subjetiva de culpa del elemento objetivo; es decir, la ejecución de un acto ilícito.

Con el proceso de codificación en que surge el Código Francés o Napoleónico, se abre una regla conforme a la cual cualquier hecho de una persona que cause a otra un daño obliga a repararlo por cuya culpa ha ocurrido. Se es responsable de un daño por hecho propio y

también del que se causa por el hecho de las personas de las que se deba responder o de las cosas que la persona tiene bajo su guarda. Este precepto implica un compromiso de reparación, aunque no haya habido malicia, sino solamente imprudencia o negligencia. Pues una de las primeras máximas de la sociedad es que todo individuo es garante de sus hechos, de manera que, si causa a otro un daño, está obligado a repararlo.

La llamada responsabilidad objetiva extracontractual contenida en los códigos de corte francés presenta las siguientes características: **1.** Idea extendida de la antigua Ley Aquilia que comprende todo tipo de daño, acción u omisión en donde se encuentre en el comportamiento del causante algún tipo de culpa, negligencia o imprudencia. **2.** Obligación de indemnizar con un carácter individualista, el conflicto se desarrolla entre el perjudicado y el causante del daño. **3.** Se contempló un determinado modo de ser de las relaciones económicas y sociales. Se trataba de un mundo en el que, a pesar de haber pasado la experiencia de la primera Revolución Industrial, no se habían dejado sentir aún todos sus efectos, de manera que la actividad económica continuó siendo agrícola, ganadera y artesanal y, en ella, el número de daños no debió ser muy elevado. Con el pasar del tiempo, se fueron sintiendo de forma extraordinaria los efectos de la primera Revolución Industrial, pues aparecieron los daños causados por ferrocarriles, tanto en sembradíos adyacentes como en las personas. También se empezaron a sentir efectos perjudiciales del manejo de gases y la electricidad. Se dieron accidentes en fábricas y en las minas, y surgió la invasión de los derechos de las personas importantes en la prensa periódica (hoy llamados derechos de la personalidad).

Al evolucionar el fenómeno de codificación, crece el sistema de responsabilidad civil. Aparece la figura del daño moral, es decir, la responsabilidad puede generarse de un daño material y también moral, extendiéndose este último tipo de daño a ámbitos como la fama, el honor, etc. Se empiezan a extender las indemnizaciones por muerte y lesiones corporales que implican un dolor psicológico a raíz del daño.

La negligencia se convierte en el centro de imputación de la responsabilidad. Pero, con el surgimiento de grandes ciudades, la industrialización y el incesante aumento del tráfico, el derecho de daños fue pasando de los daños causados a las tierras e intereses relacionados a ellas, a la reparación de daños a las personas, y el centro de gravedad se fue desplazando de la afectación a derechos e intereses perjudicados, a la clase de conducta que engendra la responsabilidad.

El fundamento de la responsabilidad civil no se replantea hasta el siglo XIX. Es con la Ley Francesa de Accidentes de Trabajo de 1898 cuando se toma conciencia del aumento de accidentes en la industria y la minería, estableciéndose el principio de que el empresario es responsable de pleno derecho, independientemente de la existencia de culpa de su parte, de los accidentes ocurridos con motivo del trabajo a sus obreros y empleados. La víctima solo debe probar el accidente. Estos son los primeros rasgos de lo que posteriormente se vendría a conocer como la doctrina del riesgo, la que es consecuencia de los accidentes de trabajo.

Dicha doctrina formula que toda actividad que crea para los demás un riesgo especial

hace al autor de tal actividad responsable del daño que, dentro de ese marco de riesgo, se pueda causar, sin que haya que buscar si ha existido o no culpa de su parte. Se justifica en una idea de justicia: si con su actividad una persona se procura un beneficio, es justo que repare los daños que causa¹.

Se abandona la idea de obligación personal de reparación, para dar paso a la citada teoría y va siendo adoptada poco a poco por otros países como Italia.

En síntesis, la persona empresaria debe asumir la responsabilidad del riesgo de empresa, por la actividad que realiza.

Todo este proceso de transición de una responsabilidad subjetiva o de atribución personal hacia una responsabilidad objetiva se fue dando poco a poco y se convirtió en una necesidad por los cambios surgidos a raíz de las revoluciones industriales. La teoría del riesgo ha sido codificada, y se considera que es al legislador a quien le compete introducir los casos en que esta opera, por lo que no se pueden crear situaciones vía interpretativa o jurisprudencial.

Hoy en día, existe una tendencia hacia la objetivación o a la superación fundada exclusivamente en la culpa del causante del daño, para dar paso a un régimen especial típico de responsabilidad civil objetiva que se da en casos, tales como el uso y circulación de vehículos automotores, la navegación aérea, daños nucleares, la protección de las personas consumidoras y usuarias. Este último supuesto es el tema que se va a tratar en esa publicación.

1 Díez Picazo y Ponce de León, Luis. (1999). *Derecho de daños*. Madrid, España: Editorial Civitas Ediciones, SL, p.108.

2.3.- Ubicación normativa de la responsabilidad civil objetiva

En nuestro país, la normativa general en los casos de responsabilidad objetiva está contenida en el Código Civil, artículo 1048, párrafos cuarto y quinto que, en lo que interesa, disponen:

[...] Sin embargo, no podrá excusar con esas excepciones su responsabilidad el que explota una mina, fábrica, establecimiento de electricidad u otro cualquiera industrial, o el empresario de una construcción; y si no le hubiere, el dueño de ella, cuando sumandatarario, o representante o persona encargada de dirigir o vigilar la explotación o construcción, o cuando uno de sus obreros causa por su culpa en las funciones en las cuales está empleado, la muerte o lesión de un individuo, pues será entonces obligación suya pagar la reparación del perjuicio”; “Y si una persona muriere o fuere lesionada por una máquina motiva, o un vehículo de un ferrocarril, tranvía u otro modo de transporte análogo, la empresa o persona explotadora está obligada a reparar el perjuicio que de ello resulte, si no prueba que el accidente fue causado por fuerza mayor o por la propia falta de la persona muerta o lesionada.

Se podría concluir que, en casos de responsabilidad objetiva, la víctima no está obligada a demostrar la culpa o el dolo, pues basta con acreditar el daño y la relación de causalidad para poder determinar la responsabilidad objetiva de los sujetos obligados a reparar el daño. Únicamente se

establece como eximente de responsabilidad la fuerza mayor o la propia falta de la víctima.

Este tipo de responsabilidad también se encuentra tipificado en la Ley de Tránsito por Vías Públicas Terrestres y Seguridad Vial, para el caso de los accidentes de esta índole (artículo 197), también en la Ley de Cercas Divisoria y Quemadas (artículo 4°), en la Ley General de Administración Pública, con relación a daños provocados a terceros, al ambiente y la ecología, en los casos de riesgo de trabajo, y el gran avance sobre el tema se aporta con la Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor N.º 7472 (artículo 35).

En nuestro país, la protección de los derechos de las personas consumidoras y usuarias es de rango constitucional, pues el artículo 46 de la Constitución Política consagra en lo que interesa:

[...] Los consumidores y usuarios tienen derecho a la protección de su salud, ambiente, seguridad e intereses económicos; a recibir información adecuada y veraz; a la libertad de elección, y a un trato equitativo. El Estado apoyará los organismos que ellos constituyan para la defensa de sus derechos. La ley regulará esas materias.

2.3.1.- Elementos de la responsabilidad objetiva

Los elementos que se han identificado son tres, a saber: **1.** El daño que es una constante en la responsabilidad. **2.** La actividad riesgosa o peligrosa o de la que se deriva propiamente la relación de consumo. **3.** El nexo causal que debe existir entre ambos. Pierde importancia

analizar factores como el dolo o la culpa. Para determinar el sujeto responsable de resarcir el daño producto de la actividad riesgosa, es indispensable que exista un nexo causal entre el daño y la actividad generadora de aquel. El sustento de este tipo de responsabilidad yace en un principio esencial de solidaridad, pues la persona que realiza una actividad peligrosa y que socialmente se valora como útil debe ser solidaria cuando esa actividad genera un perjuicio o lesión a intereses de terceras personas.

En la responsabilidad objetiva, pierde importancia analizar los factores de culpa o dolo. Para determinar el sujeto responsable de resarcir el daño ocasionado producto de la actividad de riesgo, es indispensable que exista un nexo causal entre el daño y la actividad generadora del daño.

Juan Marcos Rivero considera que, para que se dé verdaderamente el salto, lo importante sería demostrar el daño, dejando de lado cualquier criterio de índole subjetivo.

Tanto en sede civil como en penal, se ha determinado que quien crea el riesgo debe además obtener un beneficio lucrativo a su favor; de lo contrario, habría que analizarlo en la esfera de la responsabilidad civil extracontractual subjetiva.

En este caso, se indica:

“La responsabilidad civil objetiva, sustentada en la teoría del riesgo creado, tiene como fundamento un principio esencial de solidaridad, toda vez que, aquella persona que realiza una actividad peligrosa que, socialmente se valora como útil, pero, además, obtiene de dicha actividad un lucro, se estima

debe ser solidario cuando dicha actividad genera un perjuicio o lesión a intereses de terceros; precisamente, porque el desarrollo de dicha actividad riesgosa le genera ingresos en tal actividad.

En este sentido, se agrega:

La doctrina nacional ha establecido con toda claridad que: “En nuestra jurisprudencia, se ha aclarado que los párrafos 4 y 5 del artículo 1048 del Código Civil no se basan en la responsabilidad por culpa directa o indirecta, sino en la responsabilidad objetiva -es decir sin culpa- que recae sobre los empresarios de establecimientos peligrosos y los que se dedican a la explotación de los medios de transporte; estas dos reglas son reflejo de la teoría del riesgo. En realidad, con esto la ley ha tomado en cuenta dos cosas: de un lado, excitar el celo de los dueños y empresarios de actividades peligrosas, en el sentido de impedir accidentes y, de otro lado, garantizar mejor el pago de la respectiva indemnización, poniéndolo directamente a cargo de los individuos solventes. Como puede observarse, a diferencia de los casos de “responsabilidad por culpa”, la responsabilidad objetiva reside en el hecho de que aquel que para su propio provecho crea una fuente de probables daños y expone a las personas y los bienes ajenos a peligros queda obligado si el daño se verifica. (Ver: Pérez Vargas, V.; Derecho privado; San José; Publitex, 1998, p. 416; ver también: Voto 085-F-99, Tribunal

de Casación Penal, diez de marzo de mil novecientos noventa y nueve). Tribunal de Casación voto 190-1999 de las 12:00 horas del 4 de junio de 1999. En igual sentido, Sala Tercera de la Corte Suprema de Justicia en votos 1262-97 de las 11:30 horas del 14 de noviembre de 1997 y 345-98 de las 9:25 horas del 3 de abril de 1998, Tribunal de Casación voto número 418-2003 de las 11:56 horas del 15 de mayo de 2003.

Sin embargo, todos los desarrollos jurisprudenciales y doctrinales al respecto coinciden en el sentido de que se debe tratar de una actividad lucrativa, pues, cuando se trata, como en el presente caso, del desarrollo de una actividad ciertamente riesgosa, como es la conducción de vehículos automotores, pero que no generan un tipo particular de lucro, ya que simplemente se circunscriben al disfrute del transporte automotor, las normas aplicables establecen que la responsabilidad quedará limitada por la derivada de la responsabilidad subjetiva.

Mediante sentencia de las 16 horas del 20 de agosto de 1973, la Sala de Casación coincide con la jurisprudencia penal, en el sentido de la necesidad de que, para obtener un beneficio o lucro, quien crea un riesgo que llega a causar daños y perjuicios a terceros y como no es justo que estos los padezcan, se estima que quien creó el riesgo debe asumir las consecuencias, de modo que, así como toma los beneficios que provienen de esa actividad o del trabajo de otras personas, debe asumir los perjuicios.

3.- MARCO PROBATORIO

En lo que respecta a la carga de la prueba, el artículo 35 de la Ley de Protección al Consumidor establece la presunción de responsabilidad al productor, el proveedor y comerciante, si el consumidor resulta perjudicado por razón de bien o servicio, y solo se libera quien demuestre haber sido ajeno al daño. Es decir, en materia de responsabilidad objetiva en relaciones de consumo, prevalece la inversión de la carga de la prueba como regla general, por lo que coloca a cargo del demandado la prueba de las circunstancias de exoneración que son de observancia de las reglas de la debida diligencia.

Debido al desarrollo de la tesis objetiva del riesgo creado o peligrosidad, se torna más exigente el deber de evitar el daño, de allí que producido este, se impone la inversión de la carga de la prueba. El productor, el proveedor o comerciante deben demostrar el hecho objetivo de que se han tomado todas las medidas técnicas más funcionales para evitar o reducir el peligro de la actividad que desarrollan. Así se establece el principio de que habrá mayores cargas para quien dispone de mejores posibilidades en razón de la posesión de medios idóneos de prueba que es lo que se conoce como la prueba dinámica.

El consumidor dañado debe demostrar: **a.** El perjuicio sufrido. **b.** La vinculación entre el daño y el producto o servicio recibido del proveedor, el productor o comerciante (relación de causalidad). Estos últimos deben convencer a la persona juzgadora acerca de que el daño es extraño al riesgo de empresa o que se origina en el hecho de la víctima o de un tercero extraño, o en un caso de fuerza mayor. La carga de la prueba no puede alterarse en perjuicio del consumidor o usuario, el cual se encuentra además en

una situación de desventaja en la relación de consumo.

En cuanto a este tema, la Sala I de la Corte Suprema de Justicia ha dispuesto:

[...] IV.- Sobre la carga de la prueba. Con base en lo expuesto hasta este punto, cabe referirse al deber de demostración que le incumbe a cada una de las partes que integran la litis, cuando el objeto del proceso es la declaratoria de un deber de reparar un daño en casos como el presente. En primer término, se advierte que la parte actora se encuentra en una situación donde le resulta muy difícil o prácticamente imposible comprobar algunos de los hechos o presupuestos esenciales para su pretensión, colocándola ante una posible indefensión. Producto de lo anterior, y según lo ha indicado esta Sala con anterioridad, se redistribuye el deber de demostración entre las partes litigantes, en donde el “onus probandi” (deber probatorio) le corresponde a quien se encuentre en mejores condiciones para aportar la prueba al proceso (en este sentido, se puede ver la resolución no. 212 de las 8 horas 15 minutos del 25 de marzo de 2008). Empero, de lo anterior no debe extraerse que la víctima se encuentra exenta del deber probatorio, ya que le corresponde acreditar, en los términos dichos, el daño sufrido y el nexo de causalidad.

Por su parte, corre por cuenta del accionado probar que es ajeno a la producción del daño, es decir, debe demostrar la concurrencia de alguna de las causas eximentes de responsabilidad, ya sea la culpa de la víctima, el hecho de un tercero o la fuerza mayor. Asimismo, el demandado puede liberarse de la responsabilidad en el tanto logre comprobar que el régimen establecido en el cardinal 35 de la Ley de Defensa del Consumidor no le es aplicable, ya sea porque no concurren en la especie los presupuestos subjetivos para su aplicación (por ejemplo, si las partes no se encontraran en una relación de consumo), o bien, en el caso específico de la teoría del riesgo que contempla dicha norma, que este no se ubica en un grado de anormalidad. A manera de síntesis, se puede observar que se trata de una redistribución del deber probatorio en atención a las circunstancias específicas de cada uno de las partes y su proximidad a las fuentes probatorias, las cuales, en todo caso, serán valoradas conforme a las reglas de la sana crítica, a partir de las cuales, los juzgadores deben recurrir, no sólo a las consecuencias que se derivan en forma directa del acervo probatorio, sino también de indicios y su propia experiencia al momento de valorarlo. Resolución n.º 00300 - 2009 del 26 de Marzo de 2009 a las 11:25 a. m.

4. LA APARICIÓN DEL DERECHO DE LA PERSONA CONSUMIDORA

4.1. La persona consumidora

Desde la entrada en vigencia de la Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor en 1994, se introdujo una nueva forma al régimen de responsabilidad objetiva o responsabilidad por el riesgo creado: la responsabilidad en las relaciones de consumo. A partir de este momento, la persona consumidora cuenta con una nueva forma de protección de sus derechos, tan conculcados por las personas empresarias, comerciantes y, en fin, todos los que forman parte de la cadena de producción, debido a la situación privilegiada en que se encuentran en la relación de consumo.

Según la jurisprudencia emitida por las Salas I y III en materia de relaciones de consumo, se ha ampliado el concepto de lo que es un consumidor, entendiéndolo no solo como el consumidor efectivo, es decir, la persona que adquiere un bien o servicio, sino también como el potencial consumidor o cliente que es quien en realidad no adquiere ese bien o ese servicio, pero que puede llegar a adquirirlo.

Así, mediante el voto número 295-2007 de las diez horas cuarenta y cinco minutos del veintiséis de abril de dos mil siete, la Sala Primera dispuso lo siguiente:

[...] En criterio de esta Sala, el simple hecho de no adquirir un producto, o requerir un servicio, no es un motivo jurídicamente aceptable para eximir de responsabilidad al productor, proveedor o comerciante, en aquellos supuestos en donde el

usuario resulte lesionado en razón del bien o servicio recibido. El término “consumidor” referido a la situación jurídica del actor cuando ingresó al supermercado, corresponde a un concepto más amplio que el de comprador. En concordancia con el parámetro constitucional, consumidor, debe entenderse en un planteamiento expansivo respecto al ámbito de aplicación de las personas que requieran de una especial protección en esta materia. No se supedita a un “contrato de consumo”, porque significaría aplicarla de forma restringida y limitada a aquella persona que compra, o que contrata. La posición del derecho moderno, según este Órgano decisor, es que se le conciba como cliente, entendido a quien participa en las actividades comerciales en la posición de potencial adquiriente -y no comprador efectivo-, de bienes y servicios con el titular de la oferta. Dependiendo de la etapa del proceso, se puede distinguir entre contratante y cliente. El primero, se denomina consumidor jurídico. Adquiere un bien o servicio mediante una relación jurídica típica, como por ejemplo, la compra. El segundo es el consumidor material, quien no contrata el bien o servicio, puede potencialmente adquirirlo o utilizarlo. Este último es el centro de protección jurídica en el ámbito de la seguridad de los consumidores [...].

Las revoluciones industriales, los avances y cambios científicos, tecnológicos, económicos cimentan el terreno para que surja

el interés por la protección efectiva de las personas consumidoras, pues son estas quienes a fin de cuentas permiten la existencia, el mantenimiento y el desarrollo de la economía, al adquirir o demandar cada vez más bienes o productos y servicios.

4.2. **Ámbito de protección**

Se protege a la persona consumidora no solo en la etapa propiamente del contrato, sino también es necesario tutelar sus derechos en la fase precontractual. **Así, en esta etapa, el bien jurídico protegido es la negociación y la justa distribución de los riesgos económicos. La guía del juez o de la jueza debe ser la ética en las negociaciones.** Pero es necesario tener presente que, en el derecho del consumidor, cambian los bienes tutelados en materia precontractual, ya no se protege la negociación, la correcta negociación, sino que, desde la conciencia de la desigualdad real, se trata de proteger a las personas consumidoras.

Con el surgimiento del derecho del consumidor, se ponen en crisis las teorías e ideas tradicionales, entre ellas, la idea de daños, pues, en esta materia, el principio que impera es que debe procurarse que la persona consumidora acceda efectivamente a los bienes y servicios, para lo cual el derecho tiene la obligación de protegerla.

Los cambios en la sociedad no impactan solo a nivel de las estructuras sociales, sino también, en las formas jurídicas, producen alteraciones en las maneras de contratar, y es así como han surgido los contratos en masa. Pero no solo se da este tipo de cambios, sino también se puede afirmar que nacen nuevas formas jurídicas que crean verdaderos sistemas jurídicos, con principios propios,

como lo es el derecho del consumidor que se encarga de regular la principal actividad que hacen todos: consumir. Todo lo anterior se puede sintetizar en una sola palabra: GLOBALIZACIÓN.

En el derecho de consumo, la forma contractual dominante e imperante en las relaciones es el contrato de adhesión. Pero esto no significa que no puedan darse contratos de consumo en forma individual o negociada, como puede ocurrir, por ejemplo, en una negociación de un pequeño o mediano empresario con su cliente, el cual suele contratar discutiendo las condiciones contractuales dentro del marco clásico de la oferta y la aceptación.

Pero por ser estos casos los de menor existencia, la doctrina se ha dedicado a estudiar cómo funciona la etapa precontractual en los contratos de consumo más comunes; es decir, los contratos con condiciones generales y, a partir de aquí, establecer los casos de responsabilidad precontractual y precisar el alcance de la normativa de esta materia en esta etapa, fundamentalmente a través del tratamiento que se hace de la publicidad.

Tratándose de contratos de adhesión, es necesario determinar si existe una etapa precontractual, pues la fase de negociación previa es mucho más difícil de detectar jurídicamente que tratándose de contratos negociados. En estos se ubica claramente la responsabilidad precontractual. Pero en los contratos de adhesión, se debe recurrir a los mecanismos de control de la publicidad.

Es necesario tener presente que, en derecho de consumo, las figuras tradicionales como la oferta y demanda quedan reemplazadas por otras figuras como la estipulación o preformulación, la adhesión y publicidad.

En los contratos por adhesión a condiciones negociales generales, si bien existe una etapa previa al acuerdo de voluntades, no hay negociación propiamente, sino mera adhesión. Pero, en ocasiones, con posterioridad al primer contacto donde debió haberse producido la incorporación, comienza un período de negociación cuando se está frente a contratos de montos importantes².

Es conveniente agregar un elemento más, como es la **publicidad previa**, la cual se puede dar en algunos contratos de adhesión y en otros no.

En los contratos de adhesión, la parte económicamente fuerte realiza el primer acto, al estipular el clausulado de condiciones generales. Luego se redactan formularios que contienen una selección de cláusulas (envío) y una cláusula de reenvío al clausulado general por la cual aquel queda incorporado. Después continúa la operación adhesiva que genera el vínculo o relación entre el clausulado de condiciones generales y el adherente a partir de la suscripción por el consumidor adherente por la que se incorporan las condiciones negociales generales a la relación contractual concreta.

En todos los casos de contratos de adhesión, como resultado directo de la factibilidad de un aviso publicitario, pese a que no existe en algunos período precontractual (las tres últimas clasificaciones), sí se vislumbra la posibilidad de una disconformidad entre las condiciones generales que se publicitaron y el clausulado completo, por lo que sí cabría una eventual responsabilidad. En este tipo de contratos de adhesión, la faz anterior al

contrato es publicitaria, por lo que la base fáctica de la precontractualidad adhesiva está dada por un lapso de tiempo que va desde la publicidad y prerredacción del clausulado de condiciones generales hasta la operación adhesiva.

En resumen, no puede afirmarse que, en los contratos de adhesión a condiciones negociales generales, no existe una etapa precontractual. No existe en el sentido de la concepción tradicional, pero no por esto se puede asegurar que no existe del todo.

La publicidad es un acto precontractual, pues se trata de un hecho jurídico anterior al perfeccionamiento, aunque diferente a los actos precontractuales clásicos, por lo que debe dársele una valoración diferente.

La publicidad es el primer acto de la contratación masiva, pues, a través de ella, el consumidor recibe el “primer impacto”. Es una ideación unilateral del empresario que decide el producto o servicio que desea publicitar y, cuando emite la publicidad, manifiesta su voluntad. Es decir, existe una etapa previa no como en las tratativas o período de concreción de la oferta, sino que se replantea a instancias de un fenómeno publicitario, por lo que se modifica sensiblemente la teoría general del contrato en torno a la etapa precontractual.

Se puede afirmar que la publicidad es una fuente directa generadora de responsabilidad precontractual, pues la oferta que se promociona con la publicidad va dirigida a un grupo indeterminado de personas consumidoras, lo cual es característico de la contratación en masa.

2 Sozzo, Gonzalo. *Antes del contrato*. Editorial Lexis Nexos, p. 279.

4.3. Oferta y publicidad en los actos precontractuales

En el artículo 32, la Ley N.º 7472 establece como uno de los derechos irrenunciables del consumidor **el acceso a una información veraz y oportuna, sobre los diferentes bienes y servicios, con especificación correcta de cantidad, características, composición, calidad y precio.**

Igualmente, se tutelan el derecho a **una protección administrativa y judicial contra la publicidad engañosa, así como los métodos comerciales desleales o que restrinjan la libre elección.**

Por otro lado, como contraprestación a estos derechos, **la persona comerciante y la productora tienen el deber de brindar información fehaciente, clara y veraz a la persona consumidora, acerca de los elementos que incidan en forma directa sobre su decisión de consumo.** Se trata de una ley que regula de manera muy general los derechos de información y publicidad segura.

Aunque, en muchas ocasiones, la oferta al público se publicite, puede ocurrir que, en otras ocasiones, esto no ocurra, por lo que la doctrina dispone que, **para que la OFERTA sea considerada como tal en un anuncio publicitario, debe cumplir con un requisito: el de COMPLETIVIDAD o AUTOSUFICIENCIA, por lo que la persona consumidora solo está en condiciones de aceptarla como ha sido formulada.**

Por otro lado, hay publicidad que no es oferta y ello ocurre con la publicidad que tiene un contenido de manera exagerado o no cumple con los requisitos que exige el deber de información y completividad. Esto ocurre

por ejemplo con la publicidad televisiva y periódica.

Cuando la publicidad crea en el consumidor una confianza y expectativa de que, en caso de contratar, se asegura la adquisición del bien o servicio, es decir, el objetivo legítimamente esperado, tal y como se ofreció, esto genera responsabilidad en caso de alguna inconsistencia, o de que a la hora de contratar las condiciones generales, no cumplan con dichas expectativas.

El deber de información constituye uno de los derechos fundamentales y principales de los consumidores, y forma parte de la publicidad y la oferta. Estas deben contener toda la información necesaria, pues, en caso contrario, pueden dar lugar al surgimiento de responsabilidad precontractual.

La Ley de la Promoción y Defensa de los Consumidores dispone en el artículo 37 que **la oferta, promoción o la publicidad de los bienes y servicios deben realizarse de acuerdo con la naturaleza de ellos, sus características, condiciones, contenido, peso cuando corresponda, utilidad o finalidad, de modo que no induzca a error o engaño al consumidor, y que no pueden omitirse tales informaciones, si de ello pudieran derivarse daños o peligro para la salud o seguridad del consumidor.**

El deber de información abarca la necesidad de informar sobre la oferta en sí (limitaciones, cantidades de producto disponible, condiciones, modalidades, etc.). Comprende también el tipo de contrato de que se trata; la información sobre el servicio o producto que se va a contratar, sus características esenciales, si es usado, reconstruido. Es decir, el requisito de completividad tiene que ver con las condiciones y modalidades de la oferta.

Debido al surgimiento del derecho de consumo, se ha ido recuperando la importancia de la etapa precontractual, lo cual responde a la existencia de un sistema de protección de la persona consumidora donde se pretende evitar o, al menos, disminuir al máximo las desigualdades económico-sociales que conducen a situaciones de imposición.

El consentimiento es desplazado por la adhesión, pero en contraposición a esto, se consagra un nuevo derecho de las personas consumidoras: el derecho a la INFORMACIÓN que es una obligación primordial y principal de quienes ejercen la actividad de comercialización.

Durante el período precontractual, debe imperar la transparencia, la seguridad, la protección de la persona consumidora, la interpretación a favor de esta, pues se encuentra en una posición de debilidad, se coloca la carga de la prueba en cabeza de la persona proveedora, se asegura el acceso a la Justicia, se consagra una verdadera responsabilidad precontractual, diferente de la responsabilidad contractual y extracontractual que, dicho sea de paso, se configuran como un todo.

5. PRINCIPALES CASOS QUE ORIGINAN LA RESPONSABILIDAD EN MATERIA DE RELACIONES DE CONSUMO

Los principales casos en los que surge este tipo de responsabilidad son: PUBLICIDAD ENGAÑOSA, PRODUCTOS DEFECTUOSOS, CLÁUSULAS ABUSIVAS E INCUMPLIMIENTO DE VELAR POR LA SEGURIDAD DE LAS PERSONAS CONSUMIDORAS Y SUS BIENES.

5.1. Productos defectuosos

Los primeros antecedentes en materia de responsabilidad objetiva en las relaciones de consumo se dieron en los Estados Unidos, quizá porque los tribunales de ese país se encuentran en una posición que les permite evolucionar más rápidamente, debido al sistema que aplican del *Common Law*.

El caso más antiguo es el de *Mc Pherson vs. Buick* resuelto en 1917 por el Tribunal de Apelaciones de Nueva York.

En este asunto, se admitió que el fabricante de productos tenía un deber de diligencia frente al público con independencia de los particulares vínculos obligatorios que le unían negocialmente a cualquier persona.

Ya para casos específicos de productos alimenticios o bienes de similar naturaleza, la jurisprudencia norteamericana estableció que el fabricante garantizaba implícitamente la sanidad y la seguridad del producto frente a cualquier persona que lo producía.

La responsabilidad que se trata en materia de personas consumidoras y usuarias es aquella en que el daño es causado por la utilización, ya sea el uso o consumo, o la manipulación de un producto de carácter defectuoso, cuando el daño se encuentra ocasionado por la defectuosidad del producto.

Las causas de exoneración vienen a romper el nexo o unión entre el defecto del producto y la actividad empresarial de comercialización, o el nexo entre el defecto y el control del producto que la persona empresaria debió tener.

Así las causas de exoneración de la responsabilidad y, *a contrario sensu*, los

criterios de imputación de responsabilidad en materia de productos defectuosos son:

1.- Falta del nexo causal entre el defecto del producto y la actividad empresarial de comercialización.

El fabricante o el importador no son responsables si logran demostrar cualquiera de los siguientes supuestos:

a) Cuando el fabricante y el importador no han puesto en circulación el producto. Para que no exista responsabilidad, es necesario que el producto haya salido de la fábrica sin ninguna decisión empresarial de comercializarlo o bien que la puesta en circulación obedezca a actos de terceras personas no conocidos por el empresario, fabricante o importador. **b)** Que se logre probar que el defecto en el producto no existía en el momento en que se puso en circulación. Es decir que no se trata de un defecto de fabricación, sino que surgió posteriormente. **C)** Que el producto no había sido fabricado para la venta o cualquier otra forma de distribución con una finalidad económica, ni fabricado, suministrado o distribuido en el marco de una actividad profesional empresarial. Es decir, en el primero caso, se trata de una fabricación de ensayo o prueba y no profesional, y, en el segundo caso, se trata de que el producto no haya sido importado o distribuido en el marco de actividades empresariales, sino como una afición o *hobby*.

2.- La responsabilidad del fabricante y del importador queda excluida si se demuestra que el defecto del producto se debió a que este fue elaborado de acuerdo con normas imperativas existentes. En este caso, no se trata de

excluir la responsabilidad en sentido estricto, pues el daño se ha producido como consecuencia de la fabricación de un producto defectuoso, sino que se hace referencia a aquellos casos en que las normas imperativas dictadas por poderes públicos competentes legitiman la actuación del fabricante que, ante dichas normas, carece de libertad para garantizar la fabricación del producto.

3.- Los riesgos de desarrollo. Es

necesario indicar que toda actividad o proceso de fabricación supone un determinado nivel de conocimientos científicos y técnicos que deben estar siempre presentes en el momento en que el producto se fabrica. Este nivel de conocimientos impone que el carácter defectuoso de un producto pueda ser detectado por su fabricante; pero cualquier limitación de responsabilidad por esta causa puede reducir o excluir la indemnización del daño. Es decir, solo se puede responder de los defectos controlables, de aquellos que se previeron o debieron prever, por lo que no debe existir responsabilidad por encima del nivel científico o tecnológico que existía en el momento de la fabricación. Se establece un canon de diligencia, con lo cual parte de la doctrina considera que se vuelve a criterios de responsabilidad por culpa. Se indica que, en materia de riesgos de desarrollo, es necesario tener mucho cuidado con los criterios de reparación de los daños, en donde se deben tomar en cuenta no solo criterios técnicos jurídicos, sino también políticos, pues se podría frenar el desarrollo que es tan conveniente para la sociedad. No obstante, se excluyen de este criterio de

atenuación de la imputación los casos en que el daño es producido por el carácter defectuoso de medicamentos o productos alimenticios destinados al consumo humano, pues, en estos casos, los fabricantes y los importadores siempre deben soportar los riesgos de desarrollo.

4.- La intervención de un tercero en la producción del daño. La responsabilidad del fabricante o importador solo queda excluida si el daño es el resultado de la actividad exclusiva de un tercero, por lo que el carácter defectuoso es irrelevante en relación con el daño.

5.- La culpa de la persona perjudicada: Se produce cuando en un acto de la persona perjudicada se ubica la negligencia que, conjuntamente con el defecto del producto, haya causado el daño, lo cual debe valorarse en cada caso concreto.

En el caso de los productos defectuosos, en la sentencia 000646-F-2001, la Sala Primera destaca los derechos de los consumidores o usuarios a la protección contra los riesgos que puedan afectar su salud, seguridad y medio ambiente, y a la reparación del daño producido por la lesión de estos bienes jurídicos.

Para la tutela efectiva de estos derechos, el legislador adoptó un sistema de responsabilidad objetiva, con el claro interés de evitar que, por dificultades probatorias prácticamente insalvables, puedan quedar desamparadas las víctimas de las actividades empresariales de fabricación y comercio producto de las actividades de riesgo, y aplica el artículo 35 de la Ley 7472.

Consecuentemente, la fuente de la obligación, en la responsabilidad objetiva, no es la culpa, la negligencia, etc. del agente. Por eso, para desvirtuar la responsabilidad, ninguna importancia tiene que este logre demostrar que no fue imprudente, negligente o inexperto.

5.2. Publicidad engañosa

La publicidad es un tema complejo en cuanto a la materia de consumo, pues va dirigida a conformar gustos, modas, incita al consumo y promueve la contratación de bienes y servicios en un mercado donde impera la libre competencia. Así la publicidad ha pasado de ser considerada una cuestión de carácter privado para convertirse en una cuestión de interés público, pues la publicidad contempla aspectos de protección de interés público.

Por esto, el ordenamiento jurídico se ha visto en la necesidad de regular la publicidad comercial y la protección de la persona consumidora frente a los posibles efectos nocivos o perjudiciales de la publicidad. De esta manera, el artículo 37 de la Ley de la Competencia y Protección del Consumidor regula lo relativo a la publicidad, la cual no debe hacer incurrir en error o engaño a la persona consumidora. E igualmente, el artículo 43, inciso d) del Reglamento de dicha ley exige la rectitud en la publicidad.

En cuanto al tema de la publicidad, se puede hablar de publicidad ilícita, la engañosa, la desleal, la subliminal. Aunque la Ley de Protección al Consumidor de nuestro país no hace una clasificación de la publicidad, sí indica de manera muy general las pautas que se deben seguir para considerar cuándo la publicidad es adecuada y correcta.

La publicidad, tal y como se indicó con anterioridad, puede comprender varios

casos que implican la generación de responsabilidad:

- 1) **La publicidad ilícita** es aquella que se elabora en contra de los valores y derechos fundamentales contenidos en la Constitución Política; por ejemplo, la que es contraria a la dignidad de las personas. La ilicitud se puede encontrar en el contenido del mensaje publicitario, como en la forma que se utilice para comunicar ese mensaje.

Se cita como ejemplo el caso de una campaña publicitaria de ropa juvenil, donde se utiliza la imagen de una persona en condiciones que son denigrantes para el ser humano, cuando el contenido de la publicidad no tiene relación alguna con el producto que se pretende vender (utilización del cuerpo como mercancía), o los casos de campañas publicitarias con contenidos sexistas y discriminatorios.

- 2) **La publicidad engañosa:** Es aquella que induce o puede inducir a error a las personas destinatarias, pudiendo afectar su comportamiento económico, y no importa el medio que se utilice para ser difundida, es decir, si es escrito u oral.

La falsedad puede estar en el contenido del anuncio o bien de la forma en que este se presenta; por ejemplo, cuando se utiliza el idioma inglés para anunciar unos cigarrillos fabricados en Costa Rica, induciendo a la persona destinataria de la publicidad a creer que son de origen inglés.

Otro aspecto relevante de este tipo de publicidad es que no es necesario que se produzca el daño de manera efectiva; es decir, que surja efectivamente el error o engaño, basta con que sea susceptible de engañar.

5.3. Cláusulas abusivas

El empleo de condiciones generales en los contratos de adhesión es un fenómeno propio de empresas y entidades que deben enfrentar un gran volumen de actividad negocial, por lo que deben racionalizar la actividad contractual, lo que les permite ahorrar tiempo y dinero, así como optimizar su organización interna y la utilización de recursos.

Pero, además de estos aspectos que persiguen las personas empresarias con el empleo de contratos con cláusulas predispuestas, en ocasiones también se busca con estos obtener ventajas adicionales e injustificadas, desplazando riesgos y responsabilidades hacia la parte adherente, lo que hace indispensable regular este fenómeno de manera especial.

Así, en el artículo 42 de la Ley de la Promoción y de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor, se establece lo referente a las situaciones que se consideran como abusivas en los contratos de adhesión, lo cual es sancionado con nulidad absoluta y relativa y que debe ser reclamado en la vía judicial.

Igualmente, se le garantiza el derecho de que toda modificación, anexo o adenda para que sea eficaz, debe ser puesta en su conocimiento. Pero en cuanto a esta comunicación, no se trata de cualquier tipo, sino que debe ser una puesta en conocimiento efectiva, es decir, que sea realmente conocida por el adherente, o bien mediante cierta forma posible.

En caso de que la persona que se adhiera a un contrato de adhesión considere que este contiene alguna cláusula que sea abusiva de sus derechos, el ordenamiento jurídico lo que dispone es que el adherente pueda acudir a la vía jurisdiccional o

administrativa, para reclamar la anulación de ese contrato de adhesión.

Además de la nulidad, el adherente puede reclamar el pago de los daños y perjuicios que se le podrían haber ocasionado por violación a la Ley 7472, en cuyo caso, solo tienen competencia los órganos jurisdiccionales.

5.4. Incumplimiento con la obligación de la persona empresaria de velar tanto por la seguridad e integridad física de las personas consumidoras y sus bienes

1. Por hecho de un tercero La seguridad es uno de los derechos de las personas consumidoras que está siendo efectivamente tutelado, pues es innovador el hecho de un tercero que, en la responsabilidad civil tradicional, es un eximente de responsabilidad, pues rompe el nexo causal, en materia de relaciones de consumo, el hecho de un tercero que cause un daño a la persona consumidora no exime de responsabilidad a la persona empresaria, entiéndase por esta la persona productora, la proveedora y la comerciante, siempre que el hecho se dé con ocasión del servicio que presta dicha persona empresaria y del riesgo de la empresa que asume. Así lo ha reiterado no solo la Sala Primera, sino también la Sala Tercera, las cuales, en distintas sentencias, han analizado situaciones en donde por causa del hecho de un tercero, se han ocasionado daños a las personas consumidoras.

2. Accidentes en el establecimiento comercial La persona empresaria tiene la obligación de velar por la seguridad de las personas que están dentro del establecimiento comercial. Por ello debe mantener las instalaciones en óptimas condiciones con el fin de evitar accidentes.

6. Casos jurisprudenciales La jurisprudencia de las Salas I y III se refiere a los elementos que necesariamente deben estar presentes para que se configure la responsabilidad civil objetiva, los cuales son la existencia del daño y el nexo causal, eliminando el elemento de la culpa. Es decir, solo interesa analizar si la actividad riesgosa que puso en marcha la persona empresaria produjo o no un daño y, en caso de ser así, lo relevante es la indemnización a la víctima.

Del análisis de la doctrina y la jurisprudencia en cuanto a la responsabilidad objetiva en las relaciones de consumo, se arroja un aspecto relevante que es el cambio de paradigma en cuanto a las causales de interrupción del nexo causal, pues mientras en la tradicional teoría de la responsabilidad civil, la culpa de un tercero constituye un eximente de responsabilidad, en el caso de las relaciones de consumo, existe responsabilidad solidaria y concurrente de la persona empresaria, quien deberá probar que ha sido ajena al daño para eximirse de responder por ella misma, y en cuanto a este aspecto, el hecho de un tercero no implica una exoneración de esa responsabilidad, si se logra determinar que el daño a la víctima se produjo con ocasión del servicio que presta la persona empresaria.

Tanto de la doctrina como del análisis jurisprudencial, se arroja el resultado de que, en materia de responsabilidad objetiva en general y, por ende, también en las relaciones de consumo, se da una inversión de la carga de la prueba, pues al citar el artículo 35 que indica que solo se exime de responsabilidad quien demuestre que es ajeno al daño, a la persona empresaria le corresponde probar que ese daño no se produjo como consecuencia de la actividad desarrollada por ella. Por lo tanto, no es necesario analizar si medió culpa por parte de esta.

El párrafo segundo del artículo 35 de la ley supracitada ha sido interpretado en el sentido de que los eximentes de responsabilidad en cuanto al tema de relaciones de consumo solo operan por fuerza mayor o culpa de la víctima. En materia de consumo, no interesa determinar si existen relaciones contractuales o extracontractuales para atribuir la responsabilidad del causante del daño, precisamente por el interés de proteger de una forma efectiva a la persona consumidora entendido en un sentido amplio.

En la responsabilidad objetiva, el eje central es el deber general de no lesionar a los demás, y, en el caso concreto de las relaciones de consumo, se detallan algunos casos relevantes que aplican el artículo 35 citado en protección de las personas consumidoras de bienes y servicios.

Caso Embotelladora Tica: En el caso de la condena a la Embotelladora Tica, también se resguarda el derecho a la salud tutelado en el artículo 32 de la ley de rito, con ocasión de la existencia de un producto defectuoso. En este caso, al momento de abrir un refresco gaseoso de esa empresa, la botella le estalló a la víctima, y uno de los vidrios se le introdujo en uno de sus ojos ocasionándole una lesión a su integridad física, daño que debió ser resarcido de manera integral. (Sala I, voto 646-F-2001).

Caso Price Smart: En el robo de un vehículo en Price Smart, mediante el voto 655-2007, la Sala I le ordenó a la empresa indemnizar el daño ocasionado al consumidor, argumentando la obligación de este de proteger los bienes de sus clientes.

Caso Monte Verde: Esto se ilustra con la sentencia de la Sala Tercera, voto 1333-2007, en el caso del Banco Nacional de Monteverde

donde se condenó a dicha institución bancaria a indemnizar solidariamente por las muertes de los clientes que se encontraban en el banco el día de los hechos, a pesar de que dicho delito fue cometido por un tercero.

Caso Mc Donalds: La Sala I ordenó a la persona empresaria la reparación del daño, como fue la lesión a la integridad física y a la salud, en el caso de los hechos acaecidos en Mc Donalds donde una joven sufrió una lesión a consecuencia de una caída. En este caso, la Sala Primera aplicó el artículo 35 de la Ley 7472, argumentando que el daño sufrido por la víctima fue por la prestación de un inadecuado servicio por parte de la empresa.

7. CONCLUSIONES

La responsabilidad objetiva es un instituto relativamente nuevo, pues surge a finales del siglo XVIII como respuesta del desarrollo producido durante la Revolución Industrial. El derecho debe buscar la creación de un nuevo régimen de responsabilidad para dar solución a las nuevas necesidades de las personas, pues se pasa de una producción de bienes y servicios de subsistencia, a una producción empresarial en masa, donde se ponen en juego los derechos e intereses de las personas destinatarias de esos nuevos bienes y servicios.

Vemos como el derecho es un instrumento cambiante, dinámico, que trata de adaptarse a la realidad y no se queda estático o rezagado.

La responsabilidad objetiva surge primero en ámbitos como el derecho civil que, en el caso de nuestro país, se encuentra regulada en el artículo 1048 del Código Civil, pero poco a poco se va incorporando a otros

cuerpos normativos para dar respuesta a otras realidades o necesidades sociales, como lo son el caso de la Ley de Quemados y cercas Divisorias, la Ley de Fumigación Aérea, la Ley de Tránsito, la Ley General de la Administración Pública, los riesgos del trabajo y la Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor, la cual incorpora elementos innovadores que ayudan a resguardar los derechos de las personas consumidoras.

Las relaciones de consumo han sido calificadas por la doctrina y así están plasmadas en la legislación particular, como de tipo especial por la situación vulnerable en la que se encuentra la persona consumidora, frente a las empresas, comerciantes, fabricantes, importadores y, en fin, respecto a todos los sujetos que participan en la comercialización de productos y servicios.

Este carácter especial de que está revertida la materia del consumo no es el resultado de la casualidad, sino de años de esfuerzos y procesos de cambio que han puesto de manifiesto la necesidad de proteger un miembro esencial de la sociedad: la persona consumidora, quien a fin de cuentas permite la existencia del comercio y el mercado tan dinámico que en él interviene.

Pero la existencia de las relaciones de consumo ha hecho necesaria la presencia de una descodificación de las normas que las regulan, pues la objetivación de la responsabilidad solo existe para los supuestos establecidos en el artículo 1048 del Código Civil y, con el pasar de los años, esta norma se ha vuelto insuficiente para regular el sinnúmero de supuestos de responsabilidad objetiva que existen hoy en día.

Es por esto por lo que, desde hace algunos años, se han elaborado leyes especiales

que protegen los derechos de las personas consumidoras y velan porque los sujetos que participan de ese proceso de comercialización cumplan con sus deberes y obligaciones.

Así se han creado leyes en países como España, Brasil, Argentina, Costa Rica, Estados Unidos, cuyo norte fue brindar una protección eficaz y dar seguridad a las personas consumidoras que cada día se ven más bombardeadas por la publicidad, las ofertas, los contratos de adhesión, lo que las hace merecedoras de una tutela especial.

En virtud de esta necesidad de proteger de forma diferente y especial los derechos de las personas consumidoras, surgió la idea de aplicar la teoría del riesgo creado o de la responsabilidad objetiva, en materia de las relaciones de consumo, con el fin de hacer la situación de la persona consumidora más fácil.

¿Y por qué el legislador decidió que, en dichas relaciones, se aplicara una teoría de riesgo? La respuesta parece muy simple, pero es mucho más compleja de lo que se podría imaginar: con esta teoría, significa que la persona productora, la proveedora y la comerciante, por el solo hecho de poner en el mercado o dentro del giro comercial una actividad riesgosa que podría causar eventuales daños a las personas consumidoras, es responsable de dichos daños y debe responder por ellos.

Esta posición de protección de la persona consumidora se aparta de la teoría tradicional de la responsabilidad subjetiva donde la culpa (antijuridicidad) es el elemento esencial, pues en la objetivación de la responsabilidad en las relaciones de consumo, la persona empresaria debe responder por el daño que cause independientemente de la existencia de la culpa o de dolo, con lo cual se facilita la labor

probatoria de las personas consumidoras, debido a que se da la inversión de la carga de la prueba, siendo la persona empresaria quien debe demostrar que no fue la causante del daño, todo esto atendiendo a un principio moderno de pruebas dinámicas.

Pero el tema de la aplicación de la teoría del riesgo creado en las relaciones de consumo no solo ha adquirido importancia a nivel doctrinal y de legislación, sino también a nivel jurisprudencial. Tanto la Sala Primera como la Sala Tercera de la Corte Suprema de Justicia han reconocido, a través de distintos pronunciamientos, la importancia que tiene la persona consumidora dentro de la sociedad, máxime en sociedades de consumo como en las que vivimos en la actualidad y que, por tanto, debe dársele una protección especial, atendiendo a los cambios existentes en un mundo globalizado, donde la persona empresaria se encuentra en una posición de mayor poder económico frente a la consumidora.

Así se puede concluir que nuestros tribunales de justicia reconocen y tutelan de manera efectiva los derechos de las personas consumidoras, cuando con ocasión de la existencia de una relación de consumo, ya sea principal o conexas, se le cause un daño, el cual debe ser reparado.

Incluso, se rompe con uno de los paradigmas de la responsabilidad objetiva tradicional, en cuanto a uno de los supuestos de inimputabilidad, el cual es el hecho de un tercero. Pues a diferencia de lo establecido por la teoría tradicional de la responsabilidad objetiva, en materia de consumo, el hecho de un tercero no exime a la persona empresaria,

entiéndase la persona productora, la proveedora y la comerciante, de responder frente a la persona consumidora por el daño que le cause un tercero ajeno a la empresa, cuando el hecho ocurre con ocasión del bien o servicio que ofrece o presta.

8. BIBLIOGRAFÍA

Díez Picazo y Ponce de León, Luis. (1999). *Derecho de daños*. Madrid, España: Editorial Civitas Ediciones, SL.

Farina. Juan M. *Defensa del consumidor y del usuario*. Editorial Astrea: 2^{da}. edición actualizada y ampliada.

Mosset iturraspe, Jorge. (1980). *Responsabilidad civil por daños*. Volumen 3. Buenos Aires, Argentina: Editorial Ediar.
Sozzo, Gonzalo. *Antes del contrato*. Editorial Lexis Nexis.

Gema Botana García y otros. *Curso sobre protección jurídica de los consumidores*. Editorial Mc Graw Hill.

Ley de la Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor.

Ley de Tránsito.

Ley de Fumigación aérea.

Ley de Cercas Divisorias y Quemadas.

Código Civil.

Código Procesal Civil.