



## RESPONSABILIDAD POR PRODUCTOS DEFECTUOSOS

Erika Isler Soto<sup>5</sup>

Muy buenos días. Quiero agradecer en primer lugar a esta institución académica, y en especial a la profesora Mónica Fernández, por la invitación que me extendieron a participar en este seminario. Me alegra especialmente venir por primera vez a Colombia. Bogotá es una ciudad preciosa, por lo que espero tener la oportunidad de volver muy pronto.

El tema sobre el cual me gustaría que conversáramos hoy se refiere a la responsabilidad por productos, en un escenario en el cual el derecho común no es capaz de abordar la acción indemnizatoria que de ella se deriva. Esta situación se entronca bastante con la ponencia anterior, en el sentido de que la profesora Fernández ya acusaba que el sistema dual de responsabilidad, que distingue entre supuestos contractuales y extracontractuales, está colisionando con las exigencias actuales de la vida en sociedad.

---

<sup>5</sup> Abogada de la Universidad Austral de Chile. Doctora en Derecho por la Pontificia Universidad Católica de Chile. Master en Ciencia Jurídica por la misma Universidad. Y Master en Derecho Privado por la Universidad de Chile. Traductora, conferencista, docente e investigadora de la Universidad de Talca (Chile).

Ahora bien, en materia de anomalías de las que puede adolecer un producto, los ordenamientos suelen distinguir entre productos defectuosos inaptos y productos defectuosos inseguros. Los primeros son aquellos que no sirven para una determinada funcionalidad, como ocurriría por ejemplo, con una aspiradora que no asea adecuadamente una vivienda. En cambio los defectuosos inseguros, corresponden a aquellos que pueden servir o no para un uso determinado, pero se caracterizan por generar un atentado a la seguridad del consumidor o a su patrimonio. Tal sería el caso de la misma aspiradora que, con independencia de si succiona la suciedad o no, es fuente de un corto circuito por el cual la vivienda del usuario arde en llamas.

Es así que la primera situación (calidad en el consumo) se suele regular bajo la forma de garantías -convencionales o legales-, tomando la anomalía el nombre de vicio. En el segundo supuesto en tanto (seguridad en el consumo), nos lleva a lo que se llama responsabilidad por productos propiamente tal, relacionada esta vez con la noción de defecto. Sobre esto último precisamente nos vamos a referir hoy.

El producto defectuoso o defectuoso inseguro de esta manera, es aquel que no ofrece la seguridad esperable. Ahora bien, ¿cuál es el estándar que se debe utilizar para determinarla? Y la respuesta es, aquella correspondiente al consumidor medio del público objeto al cual va dirigido un producto. Así, la seguridad esperable de un juguete será distinta de la de un computador. Lo anterior, por cuanto sabemos que, por ejemplo, productos destinados a ser utilizados por niños requieren de una mayor diligencia en el cumplimiento de los deberes de seguridad, puesto que los individuos integrantes de este grupo etario, pueden tener conductas que a los ojos de un adulto parecerían irracionales, tales como tragarse una botella de jabón líquido o una tapita de un lápiz.

Con todo, se clasifican los defectos según su fuente u origen, en defectos de fabricación, diseño, información, transporte o desarrollo.

Los primeros suelen afectar solamente a uno o escasos ejemplares de una serie. En este caso, se trata de anomalías, cuya presencia el fabricante no deseaba en el producto. Ejemplo de ello, sería una bebida que en su interior contiene un gusano: todos sabemos que dicho insecto es un elemento que ha sido alojado en su interior por algún error en la etapa de manufacturación.

En segundo término, encontramos los defectos de diseño. Es esperable que ellos afecten a la totalidad de los individuos de una serie de producción, puesto que se refieren a la misma concepción o arquitectura del producto. La anomalía esta vez es incorporada intencionalmente por el proveedor, pero sin la conciencia de que ella puede ser dañosa. Es posible que los reconozcamos con mayor frecuencia en la prensa, mediante la difusión de llamados a retiro o reparación de productos, así como de alertas de seguridad, de vehículos, electrodomésticos, medicamentos, etc.

Luego están los defectos de información. Esta vez el producto no es *per se* inseguro -no nace con un defecto-, sino que la amenaza proviene de la falta de otorgamiento de un antecedente. Usualmente se vinculan con los productos peligrosos -por ejemplo un un fármaco o un insecticidas- los cuales pueden ser comercializados, pero siempre acompañados de las advertencias que correspondan. Se puede mencionar también la conocida sentencia por la cual se condena a un proveedor de café, que no indicó que se trataba de una bebida caliente y que podía generar quemaduras. Desde luego a ello se puede oponer la defensa de que las propias características de este producto, requieren de la mantención de una cierta temperatura, situación que es de todos conocida, por lo que no requeriría de una prevención adicional.

Ahora bien, la pregunta siguiente que surgirá a continuación será ¿qué tipo o qué cantidad de antecedentes es necesario otorgar al público para que se pueda comercializar un producto de manera inocua, o al menos, de acuerdo a los estándares legales? En este punto debemos considerar que toda información conlleva un costo, el cual naturalmente será asumido por el consumidor. Por otra parte, la decisión debe ser eficaz, puesto que tampoco servirá que la venta de un celular, venga acompañada de la entrega de un manual de mil páginas, que incluya todos los posibles riesgos que pudieran surgir. Se deben incorporar, por lo tanto, aquellos antecedentes que el consumidor pueda leer y comprender.

Por su parte, en el caso de los defectos de transporte, el bien tampoco nace defectuoso, sino que adquiere el carácter de tal, por una deficiencia en su transporte hacia el lugar en que es comercializado. Suelen presentarse en productos que requieren cadena de frío, tales como ciertos alimentos o la insulina.

Finalmente, los defectos de desarrollo, son aquellos que no son advertibles de acuerdo con los conocimientos técnicos y científicos vigentes a la época correspondiente a la introducción al mercado del producto, advirtiéndose la dañosidad o inseguridad con posterioridad a ello. Los legisladores han reaccionado de manera diferente a esta realidad: mientras algunos los aceptan como eximentes de responsabilidad, otros le niegan tal efecto. Asimismo, en ocasiones se suele reconocer su vigencia para ciertos productos sensibles -por ejemplo, medicamentos-, cuya investigación, mejora y comercialización, la humanidad requiere y necesita. No obstante, se trata de una figura que conlleva también otros cuestionamientos no resueltos pacíficamente. Uno de ellos se refiere a los conocimientos técnicos a los cuáles se debe atender: ¿debe el fabricante conocer todas las investigaciones que se encuentran terminadas acerca de un determinado producto? ¿qué ocurre con aquellas que estén en

curso? ¿en caso de haber diferencias de pareceres científicos, se debe hacer caso a la mayoría, o bien se debe evitar la fabricación del bien de que se trate?, etc. Por otra parte, la misma expresión “introducción al mercado” tampoco es clara, puesto que ello podría referirse a una partida en general, o bien al producto que efectivamente causó el daño.

Con todo, junto al producto defectuoso, aparece el peligroso, que es aquel que, si bien también conlleva una amenaza a la seguridad del consumidor, ella es deseable, puesto que se vincula con su funcionalidad. Un arma, por ejemplo, debe servir para disparar proyectiles, y no será tal, si al accionarla, aparece simplemente un letrero con la leyenda “Bang”. No obstante se acepta su comercialización, debe ir acompañada de adecuadas advertencias de prevención, cuya omisión, dará origen a un defecto de información. Por tal razón, los medicamentos suelen traer incorporada además la mención de posibles contraindicaciones o efectos secundarios.

Ahora bien, una vez realizada una aproximación conceptual de la temática planteada, corresponde cuestionarse cómo abordar jurídicamente la responsabilidad por productos, esto es, bajo qué reglas debería regirse.

¿Será idóneo el régimen contractual? La verdad es que no, puesto que sólo se hace cargo del consumidor contratante, pero no de aquel que no ha celebrado contrato alguno con el sujeto de quien pretende obtener la indemnización de los perjuicios. Así por ejemplo, no resultaría suficiente para regular la acción del afectado en contra del fabricante o el transportista. Por otra parte, por regla general, este estatuto solo contempla el resarcimiento de los daños previsibles, situación que se vincula directamente con lo ya señalado acerca de los riesgos de desarrollo.

La segunda posibilidad consiste en recurrir al régimen extracontractual. No obstante, ello conlleva el grave problema de la exigencia de la acreditación de la culpa: como ya se vio en las ponencias anteriores, existe una gran asimetría informativa entre el proveedor y el consumidor, por lo que la posibilidad que tiene este último de probar la negligencia del demandado es prácticamente nula. Lo que implicaría conocer los estándares de diligencia de la industria, los cuales para nosotros en general suelen ser totalmente desconocidos. Asimismo, este estatuto tampoco se hace cargo del consumidor contractual, aquel que, por ejemplo, quisiera demandar al individuo que le vendió directamente el producto.

A lo anterior, se agrega la propia mantención de un sistema dual de responsabilidad que aplica reglas diferenciadas según la fuente de la obligación. En efecto, como ya lo indicó la profesora Fernández en la exposición anterior, la mantención de un régimen como éste no nos sirve para comprender la relación de consumo, la cual es distinta de aquella concebida por el derecho común decimonónico.

Para graficar lo anterior, les voy a mencionar un caso que, si bien se presentó en Chile, es extrapolable a países como Colombia: se trataba de un individuo que compró una pasta para untar el pan, de la cual comió él y toda su familia, y por cuyo mal estado, todos ellos se intoxicaron. En esta ocasión, la Corte de Apelaciones de Concepción estimó absurda la necesidad de invocar títulos obligacionales distintos, únicamente en razón de que sólo uno de los afectados había celebrado un contrato de consumo, puesto que todos los individuos habían sufrido daños en similares circunstancias.

Una solución en contrario nos llevaría a la ridícula situación de que deba exigirse a todo el grupo familiar la concurrencia al establecimiento de que se trate para adquirir el alimento, para que se pueda acceder a una tutela igualitaria.

Ello pone en evidencia que la mantención de este sistema dual puede dar origen a distinciones indeseables en cuanto a los daños indemnizables, plazos de prescripción y otras reglas e instituciones. Por otra parte, se ha estimado que propendería al aumento de la litigiosidad, en el sentido de que uno de los puntos que se podrían discutir sería precisamente la procedencia del régimen contractual o extracontractual. Esta circunstancia podría incidir por lo tanto en la celeridad o lentitud de una eventual solución para el consumidor.

Ahora bien, frente a este panorama, en derecho comparado se ha tendido a establecer un estatuto que no se distingue entre la responsabilidad contractual y extracontractual: simplemente se habla de la víctima o el perjudicado, procediendo además unos mismos daños indemnizables y rigiendo un idéntico plazo de prescripción. Aunque se reconocen ciertos matices en la incorporación del vendedor directo como legitimado pasivo de la acción -obligado subsidiario u solidario-, lo cierto es que al incorporárselo y no establecer diferencias en cuanto al régimen jurídico aplicable, se tiende al tratamiento unitario. Ello lo podemos reconocer en la experiencia comunitaria europea, brasileña, peruana y argentina, por citar algunos ejemplos.

Chile, por su parte, no cuenta con una ley general que aborde la responsabilidad por productos, sino que únicamente se encuentra cubierta la situación de los productos sanitarios. En los demás casos, se genera una nebulosa, que ha conllevado a que los consumidores, deban

recurrir a normas que han sido incorporadas en la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores con otros fines, para poder solicitar el resarcimiento de los daños que han sufrido. Es lo que ocurre, por ejemplo, con la garantía legal y la publicidad falsa o engañosa.

Desde luego, esta situación requiere de una urgente intervención legislativa por la cual se subsane la grave omisión de la que adolece el sistema chileno de protección de los derechos de los consumidores.

