

## Informe de Investigación

### TÍTULO: RESPONSABILIDAD CIVIL OBJETIVA PREVISTA EN LA NORMATIVA DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR

<b>Rama del Derecho:</b> Derecho Civil	<b>Descriptor:</b> Responsabilidad Civil
<b>Tipo de investigación:</b> Compuesta	<b>Palabras clave:</b> Responsabilidad objetiva, responsabilidad subjetiva, carga de la prueba.
<b>Fuentes:</b> Doctrina Normativa Jurisprudencia	<b>Fecha de elaboración:</b> 10/2010

### Índice de contenido de la Investigación

<b>1. RESUMEN</b> .....	<b>1</b>
<b>2. DOCTRINA</b> .....	<b>2</b>
a) Responsabilidad civil objetiva como fuente de las relaciones pre, post y contractuales del consumidor y los agentes económicos.....	2
i. Distinciones y alcances de la responsabilidad civil objetiva y la subjetiva.....	2
ii. La responsabilidad objetiva y los daños en marco de Ley de la Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor.....	5
iii. Causas de exoneración de la responsabilidad civil objetiva en la Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor.....	11
<b>3. NORMATIVA</b> .....	<b>13</b>
a) Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor.....	13
b) Código Civil.....	14
<b>4. JURISPRUDENCIA</b> .....	<b>14</b>
a) Necesaria causalidad entre la actividad riesgosa y el daño causado.....	14
b) Supuestos de responsabilidad objetiva en la defensa del consumidor y carga de la prueba.....	15

#### 1. RESUMEN

El presente informe de investigación contiene una recopilación de información sobre la responsabilidad objetiva prevista en la Ley de promoción de la competencia y defensa efectiva del



consumidor, se incluye doctrina nacional al respecto, la normativa vigente que la regula y jurisprudencia nacional.

## 2. DOCTRINA

### ***a) Responsabilidad civil objetiva como fuente de las relaciones pre, post y contractuales del consumidor y los agentes económicos***

[ALVARADO ROSSI, QUIEL CASTRO]<sup>1</sup>

#### ***i. Distinciones y alcances de la responsabilidad civil objetiva y la subjetiva***

*“La responsabilidad civil es entendida como la obligación de resarcir el daño causado por un sujeto a otro en su persona, intereses o bienes. Tiene por objetivo el volver la situación, en la medida de lo posible, al estado anterior al daño.*

*Cuando se ocasiona tal daño dos son los aspectos a analizar: en primer lugar, determinar a quién han de atribuírsele los hechos que lesionan los daños (imputabilidad) y sobre quién recae la consecuencia jurídica de esos daños, es decir, qué materia de responsabilidad priva el principio de imputabilidad, según el cual el daño que se genere debe ser soportado por quien fue causa eficiente; por ende, la imputabilidad viene relacionada con la teoría de la causalidad, ésta viene definida cuando un hecho puede ser atribuido a una persona, considerada como su causa eficiente.*



*Como bien ha sido señalado en la doctrina ante los presupuestos clásicos de la responsabilidad civil, tales como: daño, causalidad, antijuricidad y factor de atribución, se tiene que la antijuricidad no siempre se presenta, y en cuanto al factor de atribución, que es el elemento que reviste de gran importancia, éste puede clasificarse como subjetivo y objetivo.*

*El elemento subjetivo funda la atribución de la responsabilidad en la culpabilidad en sentido lato, es decir, en el juicio de reproche que se hace a la conducta del agente dañoso o reprochabilidad, en otras palabras, comprende tanto la culpa como el dolo, tal y como se ha hecho referencia de ello en los ordinales 701 y 702 del Código Civil que en lo particular lo enuncian. Éstos cardinales, respectivamente, hacen mención al dolo y culpa.*

*El elemento objetivo, en cambio, refiere a la responsabilidad objetiva, que tiene como criterios de atribución causas expresamente establecidas en la ley.*

*Así lo establece el ordinal 1048 del Código Civil, referido a la responsabilidad civil derivada de los daños producidos por las máquinas motivas.*

*En el mismo orden de ideas y como ha sido expuesto en el acápite anterior, la responsabilidad civil puede ser contractual o extracontractual, entendiéndose la primera como la que se deriva del incumplimiento de las obligaciones contraídas o derivadas de las negociaciones de un contrato o negocio. Tiene su génesis, por ende, del animus de las partes.*

*El obligado contractual queda liberado normalmente de su prestación cuando la ejecuta o la cumple; en sentido contrario, da lugar a lo que en doctrina se conoce normalmente como culpa contractual, el que incumple dicha obligación debe enfrentar las consecuencias jurídicas de tal*



*situación y, por lo tanto, debe asumir o soportar la responsabilidad de indemnizar los daños y perjuicios que su actuar o su omisión hayan originado.*

*Se distingue este criterio de atribución subjetiva, pues esta radica en la culpa, es decir, dicha responsabilidad civil en sede contractual presupone una obligación jurídica determinada, a la cual las partes han llegado por consentimiento. En donde una de las partes incumple y quien reclame dicho incumplimiento, corre con la carga de demostrarlo, pero no demuestra la culpa sino la falta de incumplimiento.*

*La culpa, en este sentido, no debe probarse, pues contractualmente se presume la misma; en sentido contrario, la ausencia de culpa -entiéndase caso fortuito o fuerza mayor- sí debe ser probada, para que el obligado se libere de la responsabilidad de indemnizar.*

*Así mismo lo señala el artículo 702 del Código Civil, que en lo particular indica: El deudor que falte al cumplimiento de su obligación, sea en la sustancia, sea en el modo, será responsable por el mismo hecho de los daños y perjuicios que ocasione a su acreedor, a no ser que la falta provenga de hecho de éste, fuerza mayor o caso fortuito.*

*En caso del dolo en materia contractual, sí debe ser demostrado por el acreedor o reclamante. Y sobre este caso, el mismo Código Civil establece en su artículo 701: “El dolo no se presume, y quien lo comete queda siempre obligado a indemnizar los daños y perjuicios que con él ocasione, aun que se hubiere pactado lo contrario”*

*En este punto se puede decir que la responsabilidad civil subjetiva es antijurídica, porque implica un actuar contrario al Derecho; en cambio, la responsabilidad objetiva es ajena a la culpa o dolo, pues basa su criterio de imputación en el riesgo creado, el cual conlleva daños a terceros o sus*



bienes, cuyas consecuencias deben ser asumidas por quien realiza la actividad lícita y, por tanto, no antijurídica.

*Del mismo modo lo establece la jurisprudencia de la Sala Primera en su voto 467, el cual señala: ...el artículo 35 citado, referido a la responsabilidad civil en materia de derecho del consumidor. Este último supone la responsabilidad civil del productor o comerciante cuando se demuestra la existencia de un daño causado como resultado de la actividad desplegada por el productor o comerciante. Así, el consumidor sólo debe probar que el daño existe y que éste se produce como consecuencia directa e inmediata de la actividad desplegada por el productor o comerciante (causalidad adecuada). No requiere demostración de la culpa o el dolo (culpabilidad en sentido lato), puesto que el criterio de imputación es objetivo. Así, el caso fortuito no permite eximir al comerciante o productor de la responsabilidad civil, puesto que no se hace ningún juicio de reproche en relación con su actividad. Únicamente la fuerza mayor y el hecho de la víctima permiten exonerar al comerciante o productor de la responsabilidad civil, en el tanto que ambas circunstancias implican la exclusión de la causalidad, elemento que resulta indispensable para que existan igualmente la responsabilidad subjetiva y la objetiva.<sup>1</sup>*

*Es de esta manera como deviene establecido por el legislador nacional y recogido en el artículo 35 de la LPCDEC, así confirmado por la jurisprudencia, de que el sistema de responsabilidad objetiva compete en los casos que el ordinal de cita establece, y por la tanto, en las relaciones de consumo, se excluye el régimen de responsabilidad subjetiva, ello ya que por las razones expresas, existen casos en donde la culpabilidad es imposible demostrarla.”*

## **ii. La responsabilidad objetiva y los daños en marco de Ley de la Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor**

<sup>1</sup> Resolución 467-F-2008, Sala Primera de la Corte Suprema de Justicia, San José, a las catorce horas veinticinco minutos del cuatro de julio de dos mil cinco.

*“Como se desarrollará más adelante, uno de los principales derechos o bienes jurídicos tutelados por el legislador, al promulgar la Ley LPCDEC, ha sido la seguridad y la salud de los consumidores. Para ello, las soluciones que brindaba el derecho tradicional eran insuficientes, pues como se ha establecido y la jurisprudencia nacional lo ha confirmado, la culpa como factor de atribución resulta en muchos de los casos indemostrable.*

*A tal efecto, este deber de seguridad implica una responsabilidad de los elaboradores y de todos aquellos que se encuentren en una posición de demanda o sean los causantes de tales actividades lícitas pero riesgosas, y por ende, asuman las consecuencias de éstas; en otras palabras, la responsabilidad del fabricante o productor tiene carácter objetivo, solo podrá eximirse de dicha responsabilidad cuando demuestre ser ajeno a la causa productora del daño.*

*En lo referente al daño, la doctrina ha aceptado que el fabricante (elaborador) responde en caso de defecto o fallas de los componentes de los productos. Así lo señala la jurista Ruth Alpízar, quien indica que: “...debe responder de los productos defectuosos que pone en circulación en el mercado aunque haya actuado con diligencia, o sea, que debe responder en forma objetiva...”<sup>2</sup>. En este ámbito de daños, se entiende que el daño causado por el producto defectuoso recae en la persona que ha creado el riesgo, esto es, el fabricante, ya que se considera que es la persona quien ejerce el control de la calidad y seguridad del producto.*

*Si bien es cierto se hace referencia al fabricante o elaborador, se ha reconocido por la doctrina, que la responsabilidad objetiva compete a todos los involucrados en la cadena de producción hasta llegar a su destinatario final y que responden concurrentemente todos los agentes económicos.*

*Con respecto a la responsabilidad de los agentes económicos, entiéndase estos como el fabricante no vendedor, mayorista o un importador, se mantiene que la responsabilidad de estos sería*

---

2 Alpízar Rodríguez, Ruth. La Contratación desde la Perspectiva del Consumidor. San José: Editorial Investigaciones Jurídicas S.A. Pág 321.



*contractual, siempre y cuando el producto esté rotulado o etiquetado. Esto quiere decir que el fabricante se obliga directamente con el consumidor, sea por la eficacia de la voluntad unilateral, porque este emite una oferta dirigida al consumidor, que este acepta al adquirirlo.*

*En lo referente al daño, la doctrina ha sido congruente en cuanto a definir el concepto de este en los procesos de consumo, no así la normativa costarricense, y como acepción del mismo, la jurista costarricense Ruth Alpizar en lo particular cita: Incluye así dentro de ese concepto al que no produzca la seguridad que cabría esperarse legítimamente, tomando en cuenta todas las circunstancias (uso, prestación, puesta en circulación, etc.), y los no ofrecen seguridad normalmente suministrada por otros ejemplares de la misma serie.*

*De lo anterior se puede concluir que la doctrina admite, en cuanto a la responsabilidad generada por los daños en los productos, la atribución de la misma en virtud del criterio objetivo, y por ende, únicamente este se eximirá de tal, solo en el tanto demuestre que es ajeno al daño producido.*

*En este orden de ideas, es claro que las normas que rigen la responsabilidad civil contractual no se aplican en lo referente a la responsabilidad civil de los productos, ya que la primera lo que pretende no es proteger al comprador de los defectos de la cosa vendida, sino más bien trata de la protección del consumidor ante la peligrosidad de los mismos.*

*Siendo nuestro régimen de responsabilidad objetiva, pues así lo ha establecido nuestro ordenamiento jurídico y quedó plasmado por el legislador en el artículo 35 de la LPCDEC, donde ha quedado demostrado que la culpa no tiene un papel preponderante en la determinación de dicha responsabilidad, bajo dicho régimen la carga de prueba se invierte, pues a diferencia de la responsabilidad subjetiva donde la prueba recae en la figura del acreedor, quién afirma se incumplió la obligación en la responsabilidad objetiva es el consumidor, quien tiene que demostrar la existencia del daño, no así la culpa del agente.*

*La jurisprudencia ha sido congruente al respecto y se presenta lo que la Sala Primera ha determinado al respecto: 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... 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.<sup>3</sup>*

*En otras palabras, es el consumidor quien demuestra la existencia del daño o el desperfecto del producto y la relación de causalidad entre ambos, pero no la culpa del productor, comerciante o proveedor. El responsable únicamente queda librado de la responsabilidad si demuestra que es ajeno al daño.*

*Asimismo, la doctrina define, en cuanto al peligro o daño del producto, no solo el peligro efectivo del producto, es decir, cuando este deviene ya defectuoso y por lo tanto afecta al adquirente o consumidor, sino que la doctrina hace referencia a la potencialidad del mismo, sea la existencia de un riesgo que puede afectar a la colectividad de los consumidores. Ejemplo de ello sería el*

<sup>3</sup> Resolución 000300-F-S1-2009, Sala Primera de la Corte Suprema de Justicia, San José, a las once horas veinticinco minutos del veintiséis de marzo de dos mil nueve.





*consumo de un producto en mal estado.*

*En lo que al daño se refiere, la jurisprudencia ha sido conteste en afirmar que el daño es visto como el menoscabo que sufre la esfera jurídica del individuo, siguiendo con la tesis de la responsabilidad objetiva, este daño puede ser producto de la culpa, negligencia o imprudencia del agente, como también puede acaecer en ausencia de los mismos sin que ello exima de responsabilidad alguna. Así, la Sala Primera declara: Por daño se entiende ‘todo menoscabo, pérdida o detrimento de la esfera jurídica patrimonial o extrapatrimonial de la persona (damnificado), el cual provoca la privación de un bien jurídico, respecto del cual era objetivamente esperable su conservación de no haber acaecido el hecho dañoso. Bajo esta tesitura, no hay responsabilidad civil si no media daño, así como no existe daño si no hay damnificado. Por otra parte, solo es daño indemnizable el que se llega a probar (realidad o existencia), siendo ello una cuestión de hecho reservada al prudente arbitrio del juzgador...*

*Aparte de tener que ser real, cierto, efectivo y merecedor de amparo jurídico, se requiere el daño sea causado por un tercero y este subsiste a la hora de plantearse la demanda. Debe mediar además una relación de causalidad entre el hecho ilícito y el daño acontecido.<sup>4</sup>*

*En cuanto a las características del daño en materia de responsabilidad civil, en general se pueden establecer los siguientes elementos, a saber:*

*En cuanto al daño, debe ser cierto, real y efectivo, y no meramente eventual o hipotético; no puede estar fundado en realizaciones supuestas o conjeturables.*

*El daño no pierde esta característica si su cuantificación resulta incierta, indeterminada o de difícil*

4 Resolución 114, Sala Primera de la Corte Suprema de Justicia, San José a las dieciséis horas del dos de noviembre de mil novecientos setenta y nueve.

*apreciación o prueba; tampoco debe confundirse la certeza con la actualidad, pues es admisible la reparación del daño cierto pero futuro; asimismo, no cabe confundir el daño futuro con el lucro cesante o perjuicio, pues el primero está referido a aquél que surge como una consecuencia necesaria derivada del hecho causal o generador del daño, es decir, sus repercusiones no se proyectan al incoarse el proceso. En lo relativo a la magnitud o monto (seriedad) del daño, ello constituye un extremo de incumbencia subjetiva única del damnificado, empero el Derecho no puede ocuparse de pretensiones fundadas en supuestos daños insignificantes, derivados de una excesiva susceptibilidad.*

*Debe mediar lesión a un interés jurídicamente relevante y merecedor de amparo. Así, puede haber un damnificado directo y otro indirecto: el primero es la víctima del hecho dañoso y el segundo serán los sucesores de la víctima.*

*Deberá ser causado por un tercero y subsistente, esto es, si ha sido reparado por el responsable o un tercero (asegurador) resulta insubsistente. Debe mediar una relación de causalidad entre el hecho ilícito y el daño.*

*Es de esta manera que el daño causado en estas relaciones de consumo debe recaer en la persona que ha creado el riesgo, ello en virtud de que en doctrina siempre se ha considerado que el agente generador del mismo es el que está en la mejor posición para controlar la calidad y seguridad del producto. Esta asunción de responsabilidad por el fabricante constituye la manera más segura de reducir futuros accidentes, pues de este modo se crea un incentivo efectivo en la creación o fabricación de bienes más seguros.”*



### ***iii. Causas de exoneración de la responsabilidad civil objetiva en la Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor***

*“En lo referente a las causas de exoneración de responsabilidad, la doctrina tradicionalmente ha establecido el caso fortuito o fuerza mayor y el hecho de un tercero, como criterios de extinción de la responsabilidad.*

*Es en nuestro ordenamiento jurídico, en donde se encuentra la recopilación de estas eximentes de responsabilidad, en lo que respecta el numeral 702 del Código Civil se indica: El deudor que falte al cumplimiento de su obligación, sea en la sustancia, sea en el modo, será responsable por el mismo hecho de los daños y perjuicios que ocasione a su acreedor, a no ser que la falta provenga de hecho de éste, fuerza mayor o caso fortuito.*

*Como bien se ha demostrado en el caso de la responsabilidad civil objetiva, es irrelevante la existencia o no de culpa, lo único determinante es la existencia del daño y la relación de causalidad que se da entre la actividad riesgosa desplegada por el agente con el resultado de la misma, es decir, la lesión al bien jurídico tutelado.*

*En el marco de la Ley de la Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor, no se menciona expresamente cuáles son estas causales que liberan de responsabilidad. Con respecto a ello, en el presente cuerpo legal, en su ordinal 35, se establece: El productor, el proveedor y el comerciante deben responder concurrente e independientemente de la existencia de culpa, si el consumidor resulta perjudicado por razón del bien o el servicio, de informaciones inadecuadas o insuficientes sobre ellos o de su utilización y riesgos. Sólo se libera quien demuestre que ha sido ajeno al daño.*

*Siendo imprescindible para la responsabilidad objetiva la demostración de la culpa o dolo, el único eximente legalmente establecido en el presente cuerpo normativo es el demostrar que se es ajeno al daño, pero la jurisprudencia ha admitido el hecho de la víctima y fuerza mayor como causas eximentes de responsabilidad. En lo que interesa, la Sala Primera indica: “La responsabilidad civil objetiva se sustenta en la teoría del riesgo creado, es decir, la persona o empresa que realiza una actividad que genera riesgo debe indemnizar los daños que produzca, excepto que demuestre culpa de la víctima o bien fuerza mayor.”<sup>5</sup>*

*En lo que respecta a la fuerza mayor, sabido es que existe una discusión en doctrina acerca de cuales son sus alcances, pero en tenor de nuestro trabajo, nos acogemos a lo que la doctrina y la jurisprudencia han establecido por éste, en el sentido de que la fuerza mayor se distingue asimismo del caso fortuito, pues el primero se caracteriza por su inevitabilidad, y en cuanto al segundo, por ser imprevisible, como bien lo desarrolla el jurista costarricense Víctor Pérez al indicar: El caso fortuito, a diferencia de la fuerza mayor, que se caracteriza generalmente por su inevitabilidad, tiene más bien por eje definitorio la imprevisibilidad; por esta razón es determinante que el sujeto, antes de la producción del acontecimiento haya actuado con diligencia; para determinar la previsibilidad debe tomarse en cuenta la diligencia del buen padre de familia. Se ha dicho que, si a pesar de darse tal diligencia, el evento sigue siendo imprevisible, estaremos en presencia del caso fortuito...<sup>6</sup>*

*Es de esta manera observable que desde la doctrina del riesgo, caso fortuito se define, justamente, por contraposición a la vis maior y se caracteriza por dos notas esenciales: la indeterminación y la interioridad; cuyos contrarios: la determinación irresistible y la exterioridad, singularizan a aquella.*

*Estos dos elementos faltan, por el contrario, en la fuerza mayor, que, como ya se ha notado, se caracteriza por sus contrarios identificándose con una causa extraña, exterior por relación al objeto*

5 Resolución 2003-00418, Tribunal de Casación Penal. Segundo Circuito Judicial de San José, Goicoechea, a las once horas cincuenta y seis minutos del quince de mayo de dos mil tres.

6 Pérez P., Víctor. (1984). Principios de Responsabilidad Civil Extracontractual. San José: Departamento de Publicaciones del I.N.S. Págs. 89-90.



*dañoso y a sus riesgos propios, ordinariamente imprevisible en su producción y, en todo caso, absolutamente irresistible, aún en el supuesto de que hubiera podido ser prevista.*

*En conclusión, la fuerza mayor es previsible pero inevitable y responde a hechos de la naturaleza, en tanto que el caso fortuito es imprevisible pero evitable y se debe a hechos de carácter humano.”*

### **3. NORMATIVA**

#### ***a) Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor<sup>2</sup>***

##### **ARTÍCULO 35.- Régimen de responsabilidad**

El productor, el proveedor y el comerciante deben responder concurrente e independientemente de la existencia de culpa, si el consumidor resulta perjudicado por razón del bien o el servicio, de informaciones inadecuadas o insuficientes sobre ellos o de su utilización y riesgos.

Sólo se libera quien demuestre que ha sido ajeno al daño.

Los representantes legales de los establecimientos mercantiles o, en su caso, los encargados del negocio son responsables por los actos o los hechos propios o por los de sus dependientes o auxiliares. Los técnicos, los encargados de la elaboración y el control responden solidariamente, cuando así corresponda, por las violaciones a esta Ley en perjuicio del consumidor. (Así corrida su numeración por el artículo 80 de la ley de Contingencia Fiscal, N° 8343 del 18 de diciembre de 2002, que lo traspaso del antiguo artículo 32 al 35 actual)



## **b) Código Civil<sup>3</sup>**

**ARTÍCULO 702.-** El deudor que falte al cumplimiento de su obligación, sea en la sustancia, sea en el modo, será responsable por el mismo hecho de los daños y perjuicios que ocasione a su acreedor, a no ser que la falta provenga de hecho de éste, fuerza mayor o caso fortuito.

## **4. JURISPRUDENCIA**

### **a) Necesaria causalidad entre la actividad riesgosa y el daño causado**

[SALA PRIMERA DE LA CORTE SUPREMA DE JUSTICIA]<sup>4</sup>

*“III.- Relación de causalidad. Esta Sala ha explicado el nexo entre el hecho desencadenante y el resultado dañoso, en el sentido de que: “La causalidad adecuada, como método jurídico para imputar un daño a una conducta, debe entenderse como aquella vinculación entre estos elementos, cuando el primero se origine, si no necesariamente, al menos con una alta probabilidad, según las circunstancias específicas que incidan en la materia, de la segunda. En esta línea, entre otras, pueden verse las resoluciones 467-F-2008 de las 14 horas 25 minutos del 4 de julio de 2008, o la 1008-F-2006 de las 9 horas 30 minutos del 21 de diciembre de 2006 ”. No. 515 de 10 horas 15 minutos del 27 de mayo de 2009. La responsabilidad objetiva, tiene como criterio de atribución causas expresamente establecidas por la ley. Ejemplo de esto son el artículo 1048 del Código Civil, en cuanto a la derivada de los daños ocasionados por máquinas motivas, el artículo 35 de la Ley de Protección al Consumidor, referido a la responsabilidad en materia de derecho del consumidor, y el numeral 190 de la LGAP en cuanto a la de la Administración. Este último la supone cuando su funcionamiento legítimo o ilegítimo, normal o anormal provoque daños a los administrados. Así, este sólo debe probar que el daño existe y que se produjo como consecuencia directa e inmediata de la actividad desplegada por la Administración (causalidad adecuada). No requiere demostración de la culpa o el dolo (culpabilidad en sentido lato), ya que el criterio de imputación es objetivo.*

*Corresponde al juzgador examinar en cada caso si existe o no causalidad directa y adecuada entre el daño reclamado (y demostrado) por el petente y la actividad (activa u omisiva) desplegada por la Administración. Enumera una serie de probanzas, pero por su medio, no logra demostrar ese necesario nexo causal. No explica de manera clara y concreta como contribuye cada una de ellas a comprobar la requerida relación entre el hecho que le achaca a Japdeva (sustracción de los autos) con los daños y perjuicios que dice haber sufrido. No es cierto que el Tribunal fallara como lo hizo, porque él no logró probar que “el viaje a Estados Unidos no lo había realizado por otros motivos”, sino porque no logró acreditar su relación causal, tal como se viene explicando. Consecuentemente, no se le obligó a demostrar hechos negativos, según lo aduce. Ha de recordarse que de conformidad con las disposiciones del ordinal 317 CPC, la carga de la prueba atañe a aquel quien formule una pretensión, en cuanto los hechos constitutivos de su derecho. En éste asunto, era a él como actor a quien concernía la carga probatoria. En la especie, es claro, que los gastos por concepto de combustible, hospedaje y alimentación en los que el actor dice haber incurrido en sus traslados de Tilarán a Limón durante el tiempo que gestionó el reclamo administrativo; así como los realizados en Estados Unidos, atinentes a renta de automóvil, compra de gasolina y consumo en restaurantes, no son consecuencia inmediata y directa de la sustracción de los vehículos de los patios de Japdeva. Por consiguiente, no existe la necesaria relación de causalidad ni de probabilidad entre unos y otros. Respecto a las últimas erogaciones, es notorio, se produjeron antes del hecho desencadenante, y, las primeras, tiempo después, sin que se logre demostrar su correspondencia con aquél. Las facturas aportadas, unas por combustible y otras por servicio de restaurante, van desde octubre del 2000 hasta julio de 2003. Sin embargo, en ninguno de los casos se logra relacionar estos gastos, ni aún con un grado de probabilidad con las gestiones referidas a la pérdida de los automotores. Según lo expuesto, el motivo ha de ser rechazado.”*

**b) Supuestos de responsabilidad objetiva en la defensa del consumidor y carga de la prueba**

[SALA PRIMERA DE LA CORTE SUPREMA DE JUSTICIA]<sup>5</sup>



*“III.- De previo, resulta indispensable hacer las siguientes consideraciones. El ordinal 35 de la Ley de Defensa del Consumidor establece un tipo de responsabilidad objetiva. De igual manera, en lo que al tema probatorio se refiere ha de tenerse en cuenta para el surgimiento de la responsabilidad civil, del tipo que sea, los siguientes elementos: una conducta lesiva (la cual puede ser activa o pasiva, legítima o ilegítima), la existencia de un daño (es decir, una lesión a un bien jurídico tutelado), el nexo causal que vincule los dos precedentes, y la verificación de un criterio de atribución. En cuanto a la causalidad, existen distintas teorías, la que se ha calificado más acorde con el régimen costarricense es la de causalidad adecuada, que sustenta la presencia de un vínculo entre daño y conducta (sobre el particular, véanse, entre otras, las sentencias no. 1008 de 9 horas 30 minutos del 21 de diciembre de 2006 y no.467 de 14 horas 25 minutos del 4 de julio de 2008). También que las causas eximentes, a saber, culpa de la víctima, hecho de un tercero o fuerza mayor, actúan sobre el nexo causal, descartando que la conducta atribuida a la parte demandada fuera la productora de la lesión sufrida. En lo tocante a los criterios de imputación en el caso de análisis importa la teoría del riesgo creado. De conformidad con el artículo 35 la Ley de Defensa del Consumidor, que sigue un esquema objetivo, se requiere de una serie de elementos condicionantes. Primero, respecto a los sujetos, o sea, quien causa el daño y quien lo sufre. En cuanto al primero, es necesario se trate de un productor, proveedor o comerciante, sean personas físicas o jurídicas. Sobre el segundo, la lesión debe ser ocasionada a quien participe de una relación jurídica en donde se ubique como consumidor (puede consultarse los fallos no. 516 de 10 horas 20 minutos del 27 de mayo y no. 300 de las 11 horas 25 minutos del 26 de marzo, ambas de 2009).[...]*

*V.- Sobre la carga de la prueba. Es notorio, en situaciones como la de estudio, la demandante está en una posición donde le resulta sumamente dificultoso acreditar determinados hechos o presupuestos fundamentales para su reclamo, lo que la podría situar en indefensión. En consecuencia, el deber probatorio ha de redistribuirse entre los litigantes, correspondiéndole a aquel que según el caso, esté en mejor posición para traer las probanzas al proceso (sentencia no. 212 de las 8 horas 15 minutos del 25 de marzo de 2008). Ello, no significa que el reclamante no deba demostrar el menoscabo sufrido así como el respectivo nexo causal. En cuanto al demandado, deberá probar que es ajeno a la producción del daño, o sea, demostrar la existencia de alguna de las eximentes de responsabilidad. También, le es posible librarse siempre que consiga evidenciar que el régimen estipulado en el canon 35 de la Ley de Defensa del Consumidor*





*no le es aplicable. Por ende, en asuntos como el de análisis, se da la particularidad de que, para el demandado, la demostración de las causas eximentes presenta la misma complejidad a la que se enfrenta la actora, ya que allegar al proceso prueba de un eventual supuesto de culpa de la víctima, como lo podría ser el que se haya entregado la clave a un tercero, requeriría verificar, entre otros actos, un comportamiento del ámbito personal de la actora, respecto del cual le resulta absolutamente ajeno. En este sentido, las consideraciones expuestas le son, igualmente, aplicables al demandado. Estas circunstancias se hacen más complejas al tomar en cuenta que el comercio electrónico está caracterizado por ser impersonal, ya que las partes realizan la transacción sin entrar en contacto directo, sino que lo hacen mediante canales informáticos en los cuales se transmiten los datos, lo que facilita la comisión de ilícitos originados en la connivencia o confabulación de los usuarios del sistema financiero. De ahí, que en cada caso concreto habrá de apreciarse el grado de acceso que tienen las partes a los elementos probatorios.*

*VI.- En lo medular, el reclamo del recurrente gira en torno a una indebida interpretación de los numerales 190 de la Ley General de Administración Pública y 35 de la Ley de Defensa del Consumidor ya que se dan los supuestos de hecho de un tercero y culpa de la víctima. Recrimina, el primero, ya que fue alguien ajeno al Banco quien se apropió fraudulentamente de los fondos depositados en las cuentas corrientes de la actora. El Segundo, al no tener por acreditada la culpa de la víctima, a pesar de que desde la interposición de la demanda, luego reiterado en la audiencia preliminar y en el juicio oral, la parte actora acepta haber recibido un correo electrónico y que lo contestó suministrando sus datos personales. Además, refuta lo indicado en cuanto a que aún en el caso de presentarse alguno de estos supuestos en concurrencia con una situación de riesgo, no eliminaría la responsabilidad, porque no se podría mantener la ajeneidad que exige el precepto 35 de la Ley del Consumidor. Sobre esto último, lleva razón el recurrente, pues la responsabilidad objetiva no puede verse como una cesión patrimonial automática. Contrariamente, de operar una causa eximente a favor del demandado, no es posible afirmar la existencia de un nexo de causalidad. Lo que respecta al hecho de un tercero, el daño es producido por la acción u omisión de un sujeto totalmente ajeno a la relación triangular entre Administración-funcionario-afectado, por lo que excluye la relación de causalidad. Con todo, debe ser objeto de demostración que en efecto, la lesión es producto del proceder de ese tercero. En lo tocante a este punto ha de considerarse que, el Banco es quien corre con el riesgo al utilizar internet para brindar sus servicios, a sabiendas de que es un medio riesgoso, proclive a la realización de fraudes. Así, se parte del supuesto de*



que el operador bancario tiene un mayor conocimiento del medio, y, que debe tomar las medidas indispensables para evitar los actos delictuosos que puedan afectarle tanto a él como a sus clientes. De ahí, aunque fue un tercero quien se adueño del patrimonio de la demandante no se rompe el nexo de causalidad debido a que la participación de ese extraño no le es ajeno al Banco. En cuanto a la culpa de la víctima, la testigo Marcia Matarrita Varela, corrobora lo expuesto en el escrito de demanda y reiterado durante el proceso, y, expresa, el 11 de junio de 2007, a eso del mediodía, doña Ángela Cordero Morales recibió un correo electrónico que era, en apariencia del Banco, ya que presentaba características similares a la de su imagen publicitaria por lo que procedió a contestarlo. De este testimonio, así como lo dicho desde un inicio, ratificado luego en la audiencia preliminar y juicio oral, valorado en su conjunto, se extrae que la víctima recibió un correo, donde se le pedía información personal de sus cuentas. También es incuestionable que esa comunicación no solo fue abierta, sino que además respondida y enviada. Ello es fundamental, ya que es parte integrante del cuadro fáctico al momento de valorar el nexo causal, sobre todo, por la influencia que tiene en la génesis del daño. En criterio de mayoría, como se dispuso en un asunto similar: "... la conducta reconocida por la víctima tiene incidencia directa en la lesión jurídica, contribuyendo como causa de esta. Según lo expuesto sobre la carga de la prueba, y en aplicación de la sana crítica, el juzgador debe considerar el grado de probabilidad de que el daño se derive de una imprudencia de la víctima en el manejo de su clave personal y no del funcionamiento inadecuado del servicio que presta el intermediario bancario. En la especie existen indicios suficientes de que se dio la primera situación. Si bien en virtud del régimen de responsabilidad objetiva que impone la Ley de Defensa del Consumidor, el proveedor se encuentra obligado a la reparación de los daños causados incluso como derivación de un riesgo creado, ello no libera al usuario de un nivel medio de diligencia en la administración de aquellos elementos riesgosos que le incumben. La utilización de un servicio altamente tecnológico hace suponer cierto grado de conocimiento y precaución. Así como nadie concebiría entregar las llaves de su casa a un extraño, de igual forma, el sentido correcto de las cosas impone al cliente bancario cierto grado de prudencia en el manejo de la clave de acceso al sistema de "internet banking"; esto resulta más evidente al considerar que se trata de la llave de entrada que permite el ingreso a las cuentas en que se encuentran depositados sus recursos". No. 516 de 10 horas 20 minutos del 27 de mayo de 2009. En el caso de estudio, la aceptación de la actora que, consta en el proceso, así como la deposición de su testigo, permiten determinar que dicho deber de cuidado no fue observado por la víctima, quien en definitiva contribuyó para que se causara el daño. En forma razonable puede concluirse que la inclusión de datos en el correo falso que recibió la actora fue el mecanismo



utilizado para el acceso no autorizado, por un tercero, a sus cuentas. La señora Ángela Cordero Morales fue omisa de cualquier acto de prevención que impone la buena administración de un servicio de acceso por internet a las cuentas bancarias. De lo expuesto se desprende, en la especie, existe culpa de la víctima. No hay duda alguna respecto a que al recibir la comunicación dio sus datos personales entre los que se encontraban su número de cédula y contraseña de ingreso al sistema de Internet banking. Consecuentemente, es notorio, no resulta razonable requerirle al Banco demuestre que los datos específicos fueron los que respondió mediante aquel correo, ya que no tiene acceso a dicho elemento probatorio. Por ende, el fallo recurrido incurre en la infracción alegada por el casacionista al aplicar indebidamente el numeral 35 de la Ley de Defensa del Consumidor, que estipula el accionado no es responsable cuando sea ajeno al daño sufrido por el afectado. En otro orden de ideas, es menester hacer referencia al tema de la información suministrada. No cabe duda, la responsabilidad del intermediario financiero en suscitar una cultura bancaria que permita a los usuarios de sus servicios y productos realizar un uso apropiado de ellos. Estas entidades, sean públicas o privadas, se encuentran obligadas a informar y asesorar a sus clientes. Ello debido a su posición en la relación jurídica, ya que como agente económico relevante -parte más fuerte del vínculo negocial-, se halla en posibilidad de ordenar la información trascendente para el usuario y proveerla mediante las vías que tiene a su disposición. Es un presupuesto derivado de la Ley de Defensa del Consumidor. Así, es fundamental lo estipulado en los cardinales 32 inciso c) y 34 inciso b) de dicho cuerpo normativo. Además, la norma de cobertura del régimen de responsabilidad aplicable a la entidad bancaria incluye, dentro de los criterios de imputación, la omisión en el suministro de información suficiente al cliente. Así las cosas, el comportamiento de la señora Ángela Cordero Morales ha de valorarse y confrontarse con el nivel de información existente a la fecha de los hechos, sea, junio de 2007. Tal y como consta en el expediente a folios 78 y 79, el Banco realizó distintas publicaciones en relación con los fraudes electrónicos, advirtiendo a los clientes y al público en general, de los cuidados que debían tener. Como se puede observar, previo a la fecha cuando se dio la estafa sufrida por la actora, se hicieron publicaciones en medios de comunicación masiva, por lo que no podría concluirse que ha existido falta de información sobre el tema. Dicha campaña se produjo desde marzo de 2007, haciendo énfasis en el hecho de que en ningún momento el Banco solicita datos mediante correo electrónico. En consecuencia, dicho supuesto no implica responsabilidad para el Banco. A raíz de todo lo expuesto, el reparo debe ser acogido. Respecto a la excepción de falta de causa, entendida como falta de interés actual y de legitimación en su doble carácter, deberá rechazarse, ya que fue utilizando el servicio de internet banking ofrecido por el Banco que, se le sustrajeron fondos de sus



*cuentas corrientes. De ahí, debido a ese menoscabo persiste su interés actual, estando legitimado para demandar al Banco. Asimismo, por la forma en que se resuelve, por innecesario, se omite pronunciamiento sobre los restantes agravios.”*

**ADVERTENCIA:** El Centro de Información Jurídica en Línea (CIJUL en Línea) está inscrito en la Universidad de Costa Rica como un proyecto de acción social, cuya actividad es de extensión docente y en esta línea de trabajo responde a las consultas que hacen sus usuarios elaborando informes de investigación que son recopilaciones de información jurisprudencial, normativa y doctrinal, cuyas citas bibliográficas se encuentran al final de cada documento. Los textos transcritos son responsabilidad de sus autores y no necesariamente reflejan el pensamiento del Centro. CIJUL en Línea, dentro del marco normativo de los usos según el artículo 9 inciso 2 del Convenio de Berna, realiza citas de obras jurídicas de acuerdo con el artículo 70 de la Ley N° 6683 (Ley de Derechos de Autor y Conexos); reproduce libremente las constituciones, leyes, decretos y demás actos públicos de conformidad con el artículo 75 de la Ley N° 6683. Para tener acceso a los servicios que brinda el CIJUL en Línea, el usuario(a) declara expresamente que conoce y acepta las restricciones existentes sobre el uso de las obras ofrecidas por el CIJUL en Línea, para lo cual se compromete a citar el nombre del autor, el título de la obra y la fuente original y la digital completa, en caso de utilizar el material indicado.

- 1 Alvarado Rossi, M. Quiel Castro, J. (2010) Responsabilidad civil en las relaciones precontractuales, contractuales y post contractuales según la Ley de la Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor” Tesis para optar por el grado de Licenciatura en Derecho. Universidad de Costa Rica. Costa Rica. Pp. 76-95.
- 2 Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor. Ley No. 7472 del 20 de diciembre 1994.
- 3 Código Civil. Ley No. 63 del 28 de setiembre de 1887.
- 4 SALA PRIMERA DE LA CORTE SUPREMA DE JUSTICIA.- San José, a las catorce horas veinte minutos del veintiséis de mayo de dos mil diez. Resolución 000662-F-S1-2010.
- 5 SALA PRIMERA DE LA CORTE SUPREMA DE JUSTICIA. San José, a las catorce horas veinte minutos del catorce de enero de dos mil diez. Resolución 000088-F-S1-2010