

UNIVERSIDAD HISPANOAMERICANA

FACULTAD DE DERECHO

TESIS PARA OPTAR POR EL GRADO DE LICENCIATURA EN DERECHO

**RESPONSABILIDAD CIVIL OBJETIVA FRENTE A LOS CONSUMIDORES EN
EL COMERCIO ELECTRÓNICO DE COSTA RICA**

NATHALIA MARÍA JIMÉNEZ VÍQUEZ

JUNIO, 2021

CARTA DEL TUTOR

San José, 14 de junio de 2021

Piero Vignoli Chesler
Director Carrera de Derecho
Universidad Hispanoamericana

Estimado señor:

La estudiante NATHALIA JIMÉNEZ VÍQUEZ, cédula de identidad número 1-1694-0615, me ha presentado, para efectos de revisión y aprobación, el trabajo de investigación denominado **"RESPONSABILIDAD CIVIL OBJETIVA FRENTE A LOS CONSUMIDORES EN EL COMERCIO ELECTRÓNICO EN COSTA RICA."**, el cual ha elaborado para optar por el grado académico de Licenciada en Derecho.

En mi calidad de tutor, he verificado que se han hecho las correcciones indicadas durante el proceso de tutoría y he evaluado los aspectos relativos a la elaboración del problema, objetivos, justificación; antecedentes, marco teórico, marco metodológico, tabulación, análisis de datos; conclusiones y recomendaciones.

De los resultados obtenidos por el postulante, se obtiene la siguiente calificación:

a)	ORIGINAL DEL TEMA	10%	10%
b)	CUMPLIMIENTO DE ENTREGA DE AVANCES	20%	20%
c)	COHERENCIA ENTRE LOS OBJETIVOS, LOS INSTRUMENTOS APLICADOS Y LOS RESULTADOS DE LA INVESTIGACION	30%	30%
d)	RELEVANCIA DE LAS CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	20%	20%
e)	CALIDAD, DETALLE DEL MARCO TEORICO	20%	20%
	TOTAL		100%

En virtud de la calificación obtenida, se avala el traslado al proceso de lectura.

Atentamente,

ANDRES ESTEBAN
AVALOS
RODRIGUEZ
(FIRMA)

Firmado digitalmente
por ANDRES ESTEBAN
AVALOS RODRIGUEZ
(FIRMA)
Fecha: 2021.06.14
08:59:27 -06'00'

Andrés Ávalos Rodríguez
110790061
16037

Señores

Departamento de Registro

Universidad Hispanoamericana

Presente.

Estimados señores:

El suscrito, **Licenciado PIERO VIGNOLI CHESSLER**, en mi condición de Lector del trabajo final de graduación para optar por el grado de Licenciatura en Derecho, de la egresada **NATHALIA MARÍA JIMÉNEZ VÍQUEZ**, titulada **RESPONSABILIDAD CIVIL OBJETIVA FRENTE A LOS CONSUMIDORES EN EL COMERCIO ELECTRÓNICO DE COSTA RICA**, procedo a revocar el dictamen negativo y dada las consideraciones y justificaciones emitidas, doy **por aprobada la misma**, para efectos de que se le asigne la defensa de tesis

San José, 06 de julio 2021.

PIERO
VIGNOLI
CHESSLER
R (FIRMA)

Firmado digitalmente por
PIERO VIGNOLI
CHESSLER
(FIRMA)
Fecha:
2021.07.06
16:26:39 -06'00'

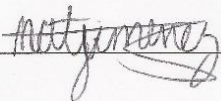
Lic. Piero Vignoli Chessler

Lector.

DECLARACIÓN JURADA.

Yo Nathalia María Jiménez Víquez, cédula de identidad 1-1694-0615, en condición de egresado de la Carrera de Derecho de la Universidad Hispanoamericana, y advertido de las penas con las que la ley castiga el falso testimonio y el perjurio, declaro bajo la fe de juramento que dejo rendido en este acto, que mi trabajo de graduación, para optar por el título de Licenciatura en Derecho titulado “Responsabilidad Civil Objetiva Frente a los Consumidores en el Comercio Electrónico de Costa Rica” es una obra original y para su realización he respetado todo lo preceptuado por las Leyes Penales, así como la Ley de Derechos de Autor y Derechos Conexos número 6683 del 14 de octubre de 1982 y sus reformas, publicada en la Gaceta número 226 del 25 de noviembre de 1982; especialmente el numeral 70 de dicha ley en el que se establece: “Es permitido citar a un autor, transcribiendo los pasajes pertinentes siempre que éstos no sean tantos y seguidos, que pueden considerarse como una producción simulada y sustancial, que redunde en perjuicio del autor de la obra original”. Así mismo, quedo advertido que la Universidad se reserva el derecho de protocolizar este documento ante Notario Público. -

En fe de lo anterior, firmo en la ciudad de Heredia, el día once del mes de junio del año dos mil veintiuno.



Nathalia María Jiménez Víquez.

Cédula: 1-1694-0615

**UNIVERSIDAD HISPANOAMERICANA
CENTRO DE INFORMACION TECNOLOGICO (CENIT)
CARTA DE AUTORIZACIÓN DE LOS AUTORES PARA LA CONSULTA, LA
REPRODUCCION PARCIAL O TOTAL Y PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA
DE LOS TRABAJOS FINALES DE GRADUACION**

San José, 28 de julio 2021

Señores:
Universidad Hispanoamericana
Centro de Información Tecnológico (CENIT)

Estimados Señores:

El suscrito (a) Nathalia María Jiménez Víquez con número de identificación 1-1694-0615 autor (a) del trabajo de graduación titulado Responsabilidad Civil Objetiva frente a los Consumidores en el Comercio Electrónico de Costa Rica presentado y aprobado en el año 2021 como requisito para optar por el título de Licenciatura en Derecho; (SI) autorizo al Centro de Información Tecnológico (CENIT) para que con fines académicos, muestre a la comunidad universitaria la producción intelectual contenida en este documento.

De conformidad con lo establecido en la Ley sobre Derechos de Autor y Derechos Conexos N° 6683, Asamblea Legislativa de la República de Costa Rica.

Cordialmente,

Nathalia Jiménez Cédula:
1-1694-0615
Firma y Documento de Identidad

DEDICATORIA.

A mis padres Jacqueline y Mauricio por su apoyo incondicional.

AGRADECIMIENTOS.

A mi familia, a mi hermano y a los profesores por motivarme a culminar con este trabajo de investigación.

ÍNDICE

DEDICATORIA.....	V
AGRADECIMIENTOS.	VII
INTRODUCCIÓN.	1
1. Problematización.	1
2. Justificación.....	2
3. Formulación del problema.	3
4. Objetivo general.	3
5. Objetivos específicos.	3
6. Hipótesis.	3
7. Metodología.	4
CAPÍTULO I: EVOLUCIÓN DE LA RESPONSABILIDAD CIVIL Y DEL DERECHO DEL CONSUMIDOR.	5
SECCIÓN PRIMERA: RESPONSABILIDAD CIVIL.	5
1. Evolución Histórica.	5
2. Concepto de Responsabilidad Civil.....	11
3. Responsabilidad Civil Contractual.	14
4. Responsabilidad Civil Extracontractual.....	18
5. Elementos Comunes de la Responsabilidad Civil.	25
SECCIÓN SEGUNDA: DERECHO DEL CONSUMIDOR.	27
1. Naturaleza histórica del Derecho del Consumidor.....	27

2. Naturaleza Jurídica del Derecho del Consumidor. ¿Por qué se considera un derecho autónomo? 32	
3. Concepto Derecho del Consumidor.....	33
4. ¿Qué se entiende por una relación de consumo?.....	33
5. Tutela del Derecho del Consumidor en Costa Rica.....	34
6. Contrato de consumo.	35
7. Partes de una relación de consumo.....	36
8. Derechos del consumidor.....	38
SECCIÓN TERCERA: COMERCIO ELECTRÓNICO EN RELACIÓN AL DERECHO DE CONSUMO....	40
1. Definición de comercio electrónico.....	40
2. Características del comercio electrónico.	45
3. Principios del comercio electrónico y contratación electrónica.....	47
2. Definición de contrato electrónico.	49
3. Aspectos importantes por analizar sobre el contrato electrónico.....	52
CAPÍTULO II: RESPONSABILIDAD CIVIL OBJETIVA FRENTE A LOS	
CONSUMIDORES.....	57
SECCIÓN PRIMERA: SURGIMIENTO DE LA RESPONSABILIDAD CIVIL OBJETIVA EN MATERIA	
DEL CONSUMIDOR.....	58
1. ¿Por qué aplicar un régimen de responsabilidad objetiva en materia del consumidor?	60
2. Evolución de la Responsabilidad Objetiva en Costa Rica.	62
3. Responsabilidad Civil Objetiva y el análisis del artículo 35 de la Ley 7472.	65
4. Responsabilidad Solidaria en materia del consumidor.....	70
5. Análisis del Manual de Buenas Prácticas de Protección al consumidor del MEIC.	73

SECCIÓN SEGUNDA: RESPONSABILIDAD CIVIL OBJETIVA DESDE LA ÓPTICA DEL COMERCIO ELECTRÓNICO.....	88
1. Reglas especiales para el comercio electrónico.	89
2. Algunos problemas que surgen en el comercio electrónico de consumo.	92
3. Análisis del Decreto 40703-MEIC, el cual adiciona el Capítulo X, titulado “Sobre la Protección al consumidor en el comercio electrónico” al Reglamento de la Ley 7472.	105
SECCIÓN TERCERA: PROCESO DE RECLAMO Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.	118
1. Proceso administrativo.....	119
2. Proceso judicial.	124
CAPÍTULO III: DERECHO COMPARADO. ANÁLISIS DE LA RESPONSABILIDAD OBJETIVA EN COMERCIO ELECTRÓNICO.....	126
SECCIÓN PRIMERA: RESPONSABILIDAD CIVIL OBJETIVA EN OTRAS LEGISLACIONES.....	126
1. Argentina.....	127
2. España.....	130
3. Estados Unidos.	133
CONCLUSIONES.....	138
RECOMENDACIONES.	147
BIBLIOGRAFÍA.....	149

INTRODUCCIÓN.

1. Problematicación.

La tecnología ha ocasionado cambios en la sociedad como en el comercio, surgiendo así el comercio electrónico como una realidad que, con el pasar de los años y su considerable crecimiento se ha instalado en la cotidianidad de muchas personas. Esto ha permitido que se puedan adquirir productos y servicios por medios electrónicos, como el internet.

De esta manera el E-commerce (comercio electrónico) busca estrategias de marketing para llamar la atención de posibles consumidores y así vender productos o servicios a través de internet, lo cual ha facilitado que se realicen operaciones o transacciones de diversa índole sin que las personas salgan de su casa. La compra venta electrónica es una de las operaciones más comunes, la cual ha venido en auge cada vez más, convirtiéndose así en un fenómeno mundial.

Cada año los comercios digitales aumentan, a la vez que lo hace el número de compradores y las ganancias percibidas, pero cuando se generan conflictos entre las partes es muy común que los vendedores se desliguen de la responsabilidad que le corresponde y esto deja en estado de vulneración a los compradores, generando dudas sobre cómo resolver estos conflictos que se desprenden de transacciones por medios electrónicos e internet.

Es por esta razón se busca no solo proteger a los consumidores de manera física o tradicional, sino también hacerlo en el comercio electrónico. Sin embargo, no hay muchas normas que brinden seguridad jurídica a los consumidores en temas de comercio electrónico, ya que es muy poca la regulación sobre el mismo y en especial sobre cómo resolver una controversia.

No siempre es suficiente el Derecho civil, mercantil, las normas especiales en materia de Derecho del consumidor o sus reglamentos si estos no incluyen la regulación del comercio electrónico, es decir, que son muy limitadas las existentes y en otros casos inexistentes.

Es por esta razón que la presente investigación surge tras evidenciar que en Costa Rica es poco abordado y escueto los análisis sobre este tema en relación al comercio electrónico, dejando dudas y a los consumidores sin el conocimiento suficiente sobre cómo puede proceder ante estos problemas, como se aplican sus derechos y cómo funciona la responsabilidad civil objetiva en estos casos.

2. Justificación.

La importancia de la temática escogida radica en la necesidad de establecer un marco jurídico que explique cómo se regula el comercio electrónico y que los consumidores encuentren respaldo al llevar a cabo esta modalidad de comercio, principalmente en temas de responsabilidad, ya que los vendedores o proveedores buscan desligarse de dicha responsabilidad cuando el consumidor, por ejemplo, recibe un producto que es de mala calidad, que no corresponde con la imagen de la publicidad, que está defectuoso, que sea algo distinto a lo solicitado, o por no recibir el producto, etc.

Esta investigación busca analizar la manera en que se lleva a cabo la responsabilidad civil objetiva frente a los consumidores en Costa Rica, en que consiste, que lo diferencia de otro tipo de responsabilidad civil, cuáles son sus efectos y cómo se aplica en relación al comercio electrónico, así mismo, como aplicarla a los vendedores o proveedores en este tipo de relación de consumo electrónico.

De esta manera, se busca propiciar información que sea útil a toda la comunidad de consumidores para que posean conocimiento al respecto, es decir, brindarles herramientas

informativas a los consumidores en general pero también a aquellos que han pasado por este tipo de situaciones donde se encuentran afectados y en desventaja.

3. Formulación del problema.

¿Cómo se aplica la responsabilidad civil objetiva frente a los consumidores en Costa Rica y en relación a los conflictos de comercio electrónico?

4. Objetivo general.

Analizar la manera en que se ejercita la responsabilidad civil objetiva frente a los consumidores en casos de comercio electrónico.

5. Objetivos específicos.

5.1. Definir desde la perspectiva legal, normativa y jurisprudencial la responsabilidad civil objetiva en Costa Rica.

5.2. Investigar cómo se lleva a cabo la responsabilidad civil objetiva en casos de conflicto desde la óptica del comercio electrónico.

5.3. Realizar un análisis de derecho comparado entre la regulación nacional y otras normativas como las latinoamericanas, española y estadounidense.

6. Hipótesis.

A modo de hipótesis se planteó el análisis de la responsabilidad civil objetiva frente a los consumidores en casos de conflictos electrónicos y como la misma contribuiría a respaldar los derechos de los consumidores y el comercio digital en Costa Rica.

7. Metodología.

El presente trabajo se puede clasificar como una intervención cualitativa, ya que busca obtener o crear conocimientos de índole teórico sobre un área determinada, en este caso sobre las ciencias jurídicas, por lo que, se realiza un análisis sistemático de doctrina, leyes reglamentos, tratados, convenios, etc.; sobre el comercio electrónico, la responsabilidad civil objetiva y derecho del consumidor.

Su dimensión temporal es Transversal ya que estudia un fenómeno en un momento dado, como lo es la actualidad, además, posee un alcance Descriptivo, es decir, que se dirige a investigar temas donde se encuentran conocimientos insuficientes, por lo que son importantes de ampliar.

A su vez, se encuentra el método comparativo mediante el cual se compara la manera en la que otros países regulan el tema de la responsabilidad civil objetiva o la regulación de comercio electrónico. Este trabajo de investigación posee una estructura de tres capítulos, en cada uno de ellos se desarrollan ejes temáticos.

El Capítulo primero corresponde al análisis de la evolución de la responsabilidad civil, Derecho del Consumidor y de las relaciones de consumidor en contexto del comercio electrónico, el Capítulo segundo muestra el análisis de la responsabilidad civil objetiva frente a los consumidores, esta responsabilidad y su forma de aplicación desde la óptica del comercio electrónico en Costa Rica, mientras que el Capítulo tres presenta el análisis de Derecho Comparado de Argentina, España y Estados Unidos.

CAPÍTULO I: EVOLUCIÓN DE LA RESPONSABILIDAD CIVIL Y DEL DERECHO DEL CONSUMIDOR.

Para realizar un buen análisis de la responsabilidad civil objetiva frente a los consumidores, es necesario primero explicar en qué consiste la responsabilidad civil como tal, su evolución y los tipos de responsabilidad que se encuentran en nuestra legislación. Así también, se habla del Derecho al consumidor y de su origen, y de otros aspectos relevantes sobre el mismo. De esta manera y con el desarrollo de la presente investigación se podrá analizar el régimen especial de responsabilidad civil objetiva frente a los consumidores.

SECCIÓN PRIMERA: Responsabilidad Civil.

La responsabilidad civil en aspectos básicos, se puede definir como la obligación de reparar el daño que se le causó a una persona ya sea física o jurídica, y que va en contra del ordenamiento jurídico. Se divide en dos categorías, la responsabilidad contractual y extracontractual, dependiendo del tipo de relación jurídica en la que nos encontremos se aplica una o la otra.

1. Evolución Histórica.

La responsabilidad ha sido interpretada de distintas maneras a lo largo de la historia de la humanidad y es con la evolución de la misma que podemos pasar de una época primitiva donde la venganza era la forma de resolver un menoscabo causado a una persona, hasta así llegar a relacionar la responsabilidad con la simple reparación de daños. Esta evolución es lo que permite sentar las bases del Derecho actual que conocemos, por lo que es menester explicar las siguientes etapas que la determinan y que se escogieron para su estudio:

A. Sistema Romano.

En las antiguas civilizaciones al no existir normas o reglas que indicaran como debían actuar las personas ante la reparación de un daño que se le causo a otro sujeto, la reparación se tomaba en sus propias manos, esto lo que provocaba era una venganza privada y tratar de resolver un daño con otro.

La ley del Talión hace referencia a la frase “ojo por ojo, diente por diente”, esto también se deriva de la palabra “talión” que en latín significa “semejante”, la filosofía de esta ley busca como se dijo en el párrafo anterior, responder al daño ocasionando uno similar o uno idéntico.

Esta ley, a su vez se ha encontrado en diversos ordenamientos jurídicos antiguos, por ejemplo, en el Código de Hammurabi y en el Derecho Romano. Esta etapa es conocida como la etapa de la venganza.

La ley de las XII tablas, estaba compuesta en un principio por la ley del Talión y eventualmente integro reparaciones pecuniarias, esto iba a depender del tipo de delito o ilícito como también se le conocía, entre ellos se encontraban los delitos públicos y los delitos privados, siendo el primero el que afectaba intereses del Estado y el segundo los intereses o causaba daños a particulares.

Con el tiempo también se fueron incorporando en las institutas de Gayo las fuentes de obligaciones como los contratos y delitos, así también después Justiniano amplio estas fuentes hablando de delitos, cuasidelitos, contratos y cuasicontratos. En estos casos el ofensor o la persona que causaba un daño debía pagar a la víctima.

Torres (2013), citado por Cervantes (2017), indica lo siguiente:

Por su parte los hermanos Mazeaud sostienen que el derecho romano de las XII tablas jamás se realizó completamente la distinción entre la responsabilidad penal y la responsabilidad civil; es decir, no se logró establecer un principio general de responsabilidad, ya que la composición era una pena privada al mismo tiempo que una reparación.¹

En Roma no se utilizaba el concepto de responsabilidad civil, sin embargo, un gran avance fue la *Lex Aquilia*, ya que hace referencia a una responsabilidad civil extracontractual. La ley Aquiliana se refiere a los pagos o montos pecuniarios para reparar los daños ocasionados a las víctimas o ante patrimonios ajenos, solo bastaba con la existencia del daño, dándole un enfoque objetivo.

B. Sistema Francés.

El derecho francés utilizó de referencia al derecho romano, también tuvo influencia del derecho canónico y es por esta razón que se comenzó a dar más importancia al tema de la culpa, el cual se convierte en un elemento de la responsabilidad civil clásica, esto genera una subjetivación de la responsabilidad.

El Código Civil Francés de 1804, también conocido como el Código de Napoleón consagró la culpa subjetiva y a su vez influenció las legislaciones de países de occidente. El único aspecto en relación a responsabilidad objetiva es cuando indica que un sujeto será responsable no solo de sus propios actos sino por los de otros que están bajo su autoridad o vigilancia por así decirlo, sin embargo, esto se manejó de una manera subjetiva a la hora de su

¹ Cervantes Bautista, C. (2017). *Responsabilidad civil derivada de la actividad deportiva en el Perú: análisis de la problemática y propuesta para su adecuada regulación*. [Tesis para optar por el grado de Bachiller en Derecho, Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa]. <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/4363/Decebacp.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

aplicación ya que se llegó a entender que era culpa del sujeto por no haber cuidado a las otras personas por las cuales él debía responder.

(Cervantes, 2017, p. 29) al citar otros autores como Valdivia y a Bustamante, indica las características que posee el código francés al respecto de la responsabilidad civil, entre ellas se encuentran las siguientes:

- a) Obligación general de responder por el daño causado.
- b) La imputabilidad del daño al autor del hecho no tiene otro fundamento que la culpa: no hay responsabilidad sin culpa.
- c) La culpa tanto puede ser intencional como simple negligencia o imprudencia.
- d) Siendo la culpa la violación al deber genérico de no dañar a otro, ella convierte en ilícito el acto ejecutado en tales condiciones.
- e) Sin daño no hay responsabilidad civil.
- f) La obligación de responder es una sanción resarcitoria y no represiva del daño causado.²

Otro punto importante de este código es que se hace la diferenciación entre la responsabilidad contractual y la extracontractual, Fernando Vidal dice que, en Francia, el *ancien droit* llegó a establecer como regla general la reparación del daño causado por la culpa y esas fueron las ideas de Domart y de Pothier que influyeron en los redactores del *Code Civil*.³ A finales del siglo XIX, sucede lo siguiente:

La jurisprudencia francesa, en materia de responsabilidad extracontractual, dio un notable giro al introducir, como variante de la responsabilidad subjetiva o fundada en culpa, la

² Ibid.

³ Vidal Ramírez, F. (2001). La Responsabilidad Civil. *Revista Derecho PUCP*, (54), 389-399.
<https://dialnet.unirioja.es/download/articulo/5084757.pdf>

responsabilidad fundada en riesgo del uso de artefactos peligrosos, estableciendo, bajo este criterio, la obligación indemnizatoria basada en el hecho objetivo del daño causado.⁴

C. Sistema Alemán.

Kipp y Wolf Ennecerus (citados por Vidal, 2001) dicen sobre el Código Civil Alemán, vigente desde 1900:

En materia de responsabilidad introdujo una atenuación al criterio de la culpa y dio preponderancia al daño, adoptado, para el efecto, un conjunto de disposiciones generales para su resarcimiento, motivando que sus doctrinadores desarrollaran el criterio objetivo de la responsabilidad en el daño y solo la necesidad de un nexo causal.⁵

Es por esta razón que la doctrina alemana ha adoptado un criterio objetivo el cual, en relación con la teoría del riesgo, ha pretendido dejar un poco de lado la teoría de la culpa tradicional, esto por lo menos en lo que respecta a materia de responsabilidad extracontractual.

D. Sistema Costarricense.

Después de la independencia de nuestro país, en la jefatura de Estado del Lic. Braulio Carrillo Colina se elaboró la primera legislación civil, como resultado se aprobó y entró en vigencia el Código General del Estado de Costa Rica en el año 1841. Contenía una sección de Derecho Civil, una de Derecho Penal y otra de Derecho Procesal aplicable a las materias anteriores.

⁴ Ibid.

⁵ Ibid.

Años después en la tercera administración de Juan Rafael Mora Porras se realizaron actualizaciones al código citado con anterioridad, esto se realizó en el año 1858, esta segunda edición se consideró como la que tendría todos los efectos legales.

Luego se realizó la elaboración del Código Civil (1882-1885), la cual termino en la administración del presidente de la Republica el Lic. Bernardo Soto Alfaro en el cual se utilizaron como referentes los siguientes cuerpos normativos:

Las principales fuentes normativas que los codificadores utilizaron fue el *Código Civil* francés de 1804 (modificado su nombre en 1807 por el de *Código de Napoleón*), el proyecto de *Código Civil* español de 1815 y el *Código Civil* chileno de 1857. En cuanto a la temática doctrinaria, la principal obra utilizada fue el *Cours de Droit Civil Francais* de Charles Marie Aubry y Charles Federic Rau.⁶

El Código Civil ha experimentado ciertas modificaciones a partir del año 1888, o más bien ciertas supresiones y adiciones, es decir, que se han reformado o derogado artículos para crear cuerpos normativos independientes, por ejemplo, el Código de Familia, Ley de Pensiones Alimentarias, el Código de Trabajo, etc. lo que sigue casi igual son las Reglas sobre responsabilidad civil.

La responsabilidad contractual y extracontractual se encuentran dentro de las disposiciones del Libro III y el Libro IV del Código Civil de 1888. A nivel internacional comenzaron las críticas al sistema de responsabilidad basado en culpa (como mostraba el código francés de 1804), esto logro que nuestro país reconociera una responsabilidad basada en la teoría del riesgo creado, así como establece el artículo 1048 del Código Civil.

⁶ Arias Castro, T. (2012). Historia de la Comisión Codificadora de 1882 y el Código Civil de 1888. *Revista de Ciencias Jurídicas* N°128 (21-46) <https://revistas.ucr.ac.cr/index.php/juridicas/article/download/12548/11793/>

Otras leyes como la Ley de la Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor del año 1994 en su artículo 35 o la Ley General de Administración Pública del año 1978 en su artículo 190, establecen una responsabilidad civil objetiva.

2. Concepto de Responsabilidad Civil.

Hablar de la responsabilidad civil resulta necesario para así poder entender a que nos referimos, pero también lo son otros aspectos de este instituto como sus elementos, régimen de responsabilidad o los criterios de imputación. Este análisis nos ayudará a acercarnos más al régimen de responsabilidad civil objetiva.

La palabra responsabilidad proviene del verbo “responder” y es por esto que se encuentra directamente ligado con la reparación o el resarcimiento. Podemos definir a la responsabilidad civil como la obligación de resarcir un daño causado a otro con motivo de un acto contrario al ordenamiento jurídico.

En sentido general se entiende como una obligación de reparar cualquier daño o perjuicio que recae sobre alguien que se considere como responsable de dichos daños causados, algunos autores la han definido de la siguiente manera:

Mendoza (2014) citando al autor Jorge Adame, dice que la responsabilidad civil significa en sentido estricto: “la necesidad de dar cuentas a otro por el incumplimiento de los propios deberes”⁷. Así también, el autor Trigo Represas comenta que la responsabilidad consiste en: “la obligación de reparar el daño causado a otro por un acto contrario al ordenamiento jurídico”⁸.

⁷ Mendoza Martínez, L. (2014) *La acción civil del daño moral*. Instituto de Investigaciones Jurídicas, Universidad de México. <https://biblio.juridicas.unam.mx/bjv/detalle-libro/3636-la-accion-civil-del-dano-moral>

⁸ Ibid.

La responsabilidad civil tiene un carácter esencialmente reparador ⁹, Olenka Woolcott indica lo siguiente:

Concebimos a la responsabilidad civil como el desplazamiento del costo de un daño de un sujeto que lo sufre directamente- a otro u otros, a través de la imputación al segundo de una obligación de reparar, con lo que se comprueba la connotación patrimonialista del concepto. (Woolcott, 2002, p. 546), con ello la autora nos da a entender la importancia del objeto patrimonial de la responsabilidad civil: la reparación de daños. ¹⁰

Esta figura data desde la antigüedad, tal y como se explicó con anterioridad en la evolución histórica ya en el derecho romano existía, aunque no necesariamente se le conocía con el nombre de responsabilidad.

Tal y como hemos visto con las definiciones anteriores, podemos entender que la responsabilidad es aquella que se le atribuye a un sujeto cuando este realiza una conducta que ocasiona un daño antijurídico a otra persona, para que se le pueda atribuir debe existir un factor de imputación, una conducta, un daño y un vínculo entre la conducta y el daño, estos a su vez son elementos que se requieren para que exista responsabilidad civil.

Por lo cual podemos decir, que cualquier persona que cause un daño está obligada a repararlo, pero se debe entender que la conducta cometida fue una actuación u omisión contraria al ordenamiento jurídico porque así se determina en una norma legal. Se puede ser responsable, por ejemplo, al incumplir una obligación pactada o por no llevar a cabo un deber de cuidado.

⁹ Peirano Facio, J. (1981) *Responsabilidad extracontractual*. Editorial Temis, Bogotá Colombia. Pág. 24.

¹⁰ Cervantes Bautista, C. (2017). *Responsabilidad civil derivada de la actividad deportiva en el Perú: análisis de la problemática y propuesta para su adecuada regulación*. [Tesis para optar por el grado de Bachiller en Derecho, Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa].
<http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/4363/Decebacp.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Así mismo el Tribunal Contencioso Administrativo, indica el siguiente concepto:

“V.- SOBRE LA RESPONSABILIDAD CIVIL: *La responsabilidad civil es la obligación que recae sobre una persona de cumplir su obligación (responsabilidad contractual) o de reparar el daño que ha causado a otro (responsabilidad extracontractual), sea en naturaleza o bien por un equivalente monetario, habitualmente mediante el pago de una indemnización de perjuicios (...)*”.¹¹

El fundamento legal para la responsabilidad civil y su aspecto patrimonial se encuentra en el artículo 41 de la Constitución Política, que dice lo siguiente: “Ocurriendo a las leyes, todos han de encontrar reparación para las injurias o daños que hayan recibido en su persona, propiedad o intereses morales. Debe hacerseles justicia pronta, cumplida, sin denegación y en estricta conformidad con las leyes.”¹²

De este artículo se entiende que cualquier tipo de afectación que sufra una persona y que sea reprochada por el ordenamiento jurídico, genera la obligación de reparar al afectado, así también se entiende que esto será independientemente del tipo de responsabilidad, ya sea subjetiva u objetiva.

Esta función indemnizatoria no solo es aplicable a los daños patrimoniales, sino que también hoy en día existen daños extra patrimoniales, como los daños morales que también pueden ser reparados. Más adelante se hablará del daño como uno de los elementos de la responsabilidad.

La responsabilidad civil se divide en dos categorías, entre ellas se encuentra la responsabilidad contractual y la extracontractual. Por otro lado, Rojina divide la responsabilidad

¹¹ Tribunal Contencioso Administrativo, Sección cuarta. Resolución N°00115 – 2015. San José, a las quince horas del trece de noviembre de dos mil quince.

¹² Asamblea Legislativa de Costa Rica. Constitución Política de Costa Rica. 7 de noviembre de 1949.

en objetiva o teoría del riesgo creado y en subjetiva; considera a ambas fuentes de obligaciones.

¹³ A continuación, vamos a explicar cada una de ellas con la finalidad de poder distinguirlas.

3. Responsabilidad Civil Contractual.

Este tipo de responsabilidad se origina cuando las partes están vinculadas por una obligación previa que contrajeron de forma previa y libre, esto quiere decir que existe un contrato o convenio, por lo tanto, un deber de cumplimiento de la obligación. Al incumplir con dicha obligación, se debe indemnizar a la parte afectada. Sin embargo, no solo con el incumplimiento del contrato puede generarse responsabilidad, sino también en otras etapas de la contratación.

De todas formas, la ley busca resarcir a la parte afectada quedando claro que en la responsabilidad contractual debe existir una relación previa entre las partes, Diez Picazo indica sobre la responsabilidad contractual que: “supone la transgresión de un deber de conducta impuesto en un contrato”.¹⁴

Para que se lleve a cabo deben cumplirse los elementos de la responsabilidad como una conducta antijurídica, un daño, nexo causal entre la conducta y el daño, y un criterio de imputación (el cual en materia contractual sería la culpa o el dolo). En este tipo de responsabilidad siempre se le atribuirá la conducta antijurídica a la parte deudora o que haya incumplido.

El principio de culpabilidad juega un papel súper importante, ya que sin culpa no se puede considerar responsable a una persona (al menos, en materia de responsabilidad

¹³ Mendoza Martínez, L. (2014) *La acción civil del daño moral*. Instituto de Investigaciones Jurídicas, Universidad de México. <https://biblio.juridicas.unam.mx/bjv/detalle-libro/3636-la-accion-civil-del-dano-moral>

¹⁴ Diez Picazo, L y Gullón, A. (1989). *Sistema de Derecho Civil, Volumen II*. Madrid, España. Editorial Tecnos, S.A. Sexta Edición.

contractual), debemos entender esto en sentido amplio, la conducta que ocasionó el daño debe ser con culpa. Recordemos que la culpa abarca la negligencia, imprudencia o impericia, por otro, también se encuentra el dolo en donde la persona tuvo la voluntad de cometer el acto o la conducta ilícita contraria al ordenamiento jurídico.

Como fundamentos de la responsabilidad contractual, Rivero Sánchez, indica que se encuentra el principio de culpabilidad y garantía de ejecución.¹⁵ La primera, consiste en lo que ya explicamos en el párrafo anterior, además se le agrega que el deudor solo es responsable de su comportamiento (es decir, de las acciones u omisiones) que le sean reprochadas y esto es lo que lo hace responsable.

Mientras que la garantía de ejecución es la denominación empleada en ordenamientos que no fueron influenciados por el derecho romano como tal, por ejemplo, el derecho inglés, consiste en que las obligaciones contractuales conllevan a su vez una garantía de cumplimiento, o la promesa de indemnizar por los daños que se generen. El deudor solo se liberaría cuando se excluya de responsabilidad.

Algunas de las definiciones que han brindado distintos autores son las siguientes:

Campos Díaz (2000), citando a Pascual Estevill, subraya que “la responsabilidad contractual se distingue de la extracontractual en que la primera, se genera por el incumplimiento de una obligación preexistente”¹⁶ y esto a su vez, se traduce en la indemnización de daños y perjuicios.

¹⁵ Informe de Investigación CIJUL. Responsabilidad Civil Contractual. <https://cijulenlinea.ucr.ac.cr/portal/download.php?q=MTE2Nw==>

¹⁶ Campos Díaz Barriga, M. (2000). *La responsabilidad civil por daños al medio ambiente: el caso del agua en México*. UNAM, Instituto de Investigaciones Jurídicas. <https://biblio.juridicas.unam.mx/bjv/detalle-libro/3496-la-responsabilidad-civil-por-danos-al-medio-ambiente-el-caso-del-agua-en-mexico>

La responsabilidad contractual, cabe recordar, surge del incumplimiento de una relación jurídica establecida entre las partes. Empero, el simple incumplimiento no configura, por sí solo, la obligación resarcitoria, pues es necesario que como consecuencia de este se le cause un daño a la contraparte. Ese daño, además, debe provenir del incumplimiento, y no de causas eternas a éste.¹⁷

La Sala Primera de la Corte Suprema de Justicia, en la resolución número 505-2017, San José, a las catorce horas diez minutos del once de mayo del dos mil diecisiete, ha manifestado lo siguiente:

*“[...] la responsabilidad contractual regulada en los artículos 701, siguientes y concordantes del Código Civil presupone la existencia de una obligación jurídica determinada, convenida libremente por las partes, y además el hecho de que tal obligación haya sido incumplida culpablemente por el obligado. La carga de la prueba del incumplimiento corresponde al acreedor; pero una vez determinado aquel, se presume de forma relativa que es culpable, es decir, que el deudor lo ha hecho voluntariamente, aunque no exista propiamente intención de incumplir. Para eximirse de responsabilidad, el deudor debe entonces demostrar que la causa del incumplimiento ha sido el hecho del acreedor, el caso fortuito o la fuerza mayor [...]”*¹⁸

Cuando hablamos de las eximentes de responsabilidad contractual, las que se toman en cuenta son las que se establecen en el artículo 702 del Código Civil, entre ellas se encuentran: culpa o hecho del damnificado, fuerza mayor y caso fortuito.

¹⁷ Informe de Investigación CIJUL. Responsabilidad Civil Contractual.

<https://cijulenlinea.ucr.ac.cr/portal/descargar.php?q=MTE2Nw==>

¹⁸ Sala Primera de la Corte Suprema de Justicia. Resolución N°505 – 2017. San José, a las catorce horas diez minutos del once de mayo del dos mil diecisiete.

Cualquiera de estas eximentes, impide que se lleve a cabo la culpa imputable al deudor por así decirlo, lo cual a su vez impide el resarcimiento del daño. Además, cualquiera de esas eximentes debe demostrarlas el deudor para así, eximirse de culpa.

Es importante hablar de la prueba en materia de responsabilidad contractual, y lo primero que se debe indicar al respecto es que la carga de la prueba le corresponde al afectado del incumplimiento, es decir, de quien ha sufrido el daño. Aunque una vez que se haya comprobado el incumplimiento de la obligación, se presume como culpable al deudor.

Cuando nos referimos a la “cláusula penal” que establecieron las partes en un contrato, tal y como indica el artículo 708 del Código Civil, hace referencia a que las partes una vez pactan algo entre sí, en este caso sería la responsabilidad. Es decir, por ejemplo: al contener una cláusula penal, las partes pudieron acordar el monto que se pagaría en casos de incumplimiento por los daños y perjuicios, esto y en conjunto con el artículo 705 del Código Civil se limita la responsabilidad contractual a lo que indica la cláusula en cuanto a tema de resarcimiento.

Como bien se ha indicado la responsabilidad contractual es sumamente subjetiva (criterio de imputación), se necesita la culpa del deudor, sin embargo, hay excepciones en donde se puede encontrar un criterio objetivo de la responsabilidad contractual, como el caso de la obligación de garantía, la cual no es tan común.

Muñoz (2018) en su trabajo de investigación, cita a la Sala Primera y su sentencia número 212 de las ocho horas con quince minutos del veinticinco de marzo del dos mil ocho, la cual indica sobre la obligación de garantía como criterio de imputación objetivo:

“(…) el garante deberá indemnizar a su contraparte si alguna cosa, sea el propio objeto del acuerdo, u otra que se halle dentro del patrimonio de este último, sufre un

menoscabo que se origina de la ejecución del pacto. (...) A la vez, puede originarse a partir de defectos intrínsecos de la cosa, o bien, de factores extrínsecos como la conducta propia del garante, la de sus dependientes o subordinados o, incluso de manera excepcional, la de un tercero extraño al negocio jurídico que, por no identificable, corre por cuenta y responsabilidad del vendedor, en la situación en que el garante hubiera podido o debido evitar tal conducta, omitiendo su gestión en tal sentido. En este último caso, le tocará comprobar que no estuvo en la posibilidad ni tuvo el deber de impedir tal comportamiento dañoso del tercero (...) se verá salvada si demuestra que todo se debió a un hecho de la propia víctima, quien se produjo a sí misma el daño.”¹⁹

4. Responsabilidad Civil Extracontractual.

La responsabilidad civil extracontractual se diferencia de la contractual, porque en esta el vínculo previo entre las partes no existe, por lo que la responsabilidad no depende del incumplimiento contractual, además la mayoría de las veces las partes no se conocen.

A la responsabilidad extracontractual también se le conoce como aquiliana, “responde a la idea de la producción de un daño a otra persona por haber transgredido el genérico deber *neminem laedere*, es decir, el de abstenerse de un comportamiento lesivo para los demás”.²⁰

Campos Díaz (2000) dice que: “es el resultado de un hecho jurídico que no requiere necesariamente la existencia de un acreedor y un deudor.”²¹ Por otro lado, también afirma que

¹⁹Muñoz González, C. (2018). *Análisis Jurídico de la Jurisprudencia de la Sala Primera en Materia de Responsabilidad Civil Objetiva Frente al Consumidor: alcances, límites y fundamentación*. [Tesis para optar por el grado en licenciatura en Derecho, Universidad de Costa Rica] <https://ijj.ucr.ac.cr/wp-content/uploads/bsk-pdf-manager/2019/05/TESIS-Carolina-Mu%C3%B1oz-Gonz%C3%A1lez.pdf>

²⁰ Diez Picazo, L y Gullón, A. (1989). *Sistema de Derecho Civil, Volumen II*. Madrid, España. Editorial Tecnos, S.A. Sexta Edición.

“en el ámbito extracontractual se incumple una obligación *erga omnes*, el principio que se viola es el de *alterum non laedere*.”²²

En la responsabilidad extracontractual se prescinde de la culpa del agente, y no está relacionada en sí a un elemento subjetivo, sino que lo que interesa es el daño generado por un riesgo creado. Esto se vincula con la Teoría del Riesgo.

Se encuentra regulada a partir del artículo 1045 del código civil, que expresa lo siguiente: “Todo aquel que, por dolo, falta, negligencia o imprudencia, causa a otro un daño, está obligado a repararlo junto con los perjuicios”.²³

El artículo anterior, presenta ciertas críticas al respecto ya que como se puede entender muestra una subjetividad, Muñoz (2018) al citar a Víctor Pérez, señala lo siguiente:

“la razón por la que el artículo 1045 del código civil no puede tomarse como una norma general de responsabilidad civil extracontractual es que la misma no incluye la responsabilidad objetiva y centra su regulación en la responsabilidad extracontractual subjetiva (basada en dolo o culpa)”.²⁴

Diez Picazo, ha indicado que la responsabilidad extracontractual puede tipificarse de la siguiente manera:

²¹ Campos Díaz Barriga, M. (2000). *La responsabilidad civil por daños al medio ambiente: el caso del agua en México*. UNAM, Instituto de Investigaciones Jurídicas.

<https://biblio.juridicas.unam.mx/bjv/detalle-libro/3496-la-responsabilidad-civil-por-danos-al-medio-ambiente-el-caso-del-agua-en-mexico>

²² Ibid. Pág. 27.

²³ Asamblea Legislativa de Costa Rica. Código Civil de Costa Rica. Ley número 63 de, 28 setiembre de 1887

²⁴ Muñoz González, C. (2018). *Análisis Jurídico de la Jurisprudencia de la Sala Primera en Materia de Responsabilidad Civil Objetiva Frente al Consumidor: alcances, límites y fundamentación*. [Tesis para optar por el grado en licenciatura en Derecho, Universidad de Costa Rica] <https://ijj.ucr.ac.cr/wp-content/uploads/bsk-pdf-manager/2019/05/TESIS-Carolina-Mu%C3%B1oz-Gonz%C3%A1lez.pdf>

- a) En primer lugar, hay que distinguir una responsabilidad subjetiva y una responsabilidad objetiva. La subjetiva se funda exclusivamente en la culpa. Es objetiva, por el contrario, la responsabilidad cuando se produce con independencia de toda culpa.
- b) La responsabilidad puede ser directa o indirecta. Es directa la que se impone a la persona causante del daño, y es siempre una responsabilidad por hechos propios. La responsabilidad indirecta se produce si se obliga al resarcimiento a una persona que no es agente productor del hecho u omisión dañosa, y es por daños ajenos.²⁵

La Sala Primera de la Corte Suprema de Justicia, en la Resolución N°589 – 1999, San José, a las catorce horas veinte minutos del primero de octubre de mil novecientos noventa y nueve, menciona lo siguiente:

*“(...) Por su parte, **la responsabilidad extracontractual** recae sobre quien, fuera de toda relación contractual previa, ha causado un daño en la esfera jurídica de otro sujeto, por culpa, o a través de la puesta en marcha de una actividad riesgosa o creación de un riesgo social. Esta responsabilidad no nace del incumplimiento de un vínculo determinado, sino de la violación del deber general de no dañar a los otros. Su régimen está basado en los artículos 1045, 1046, 1047 y 1048 del Código Civil (...)”²⁶*

A continuación, vamos a profundizar el tema de la división de responsabilidad extracontractual subjetiva y objetiva, con el fin de entender cómo se aplica cada uno y porque se diferencian. De esta manera estamos más cerca la responsabilidad objetiva (y de la responsabilidad civil objetiva frente a los consumidores, que luego orientaremos a una perspectiva del comercio electrónico).

²⁵ Díez Picazo, L y Gullón, A. (1989). *Sistema de Derecho Civil, Volumen II*. Madrid, España. Editorial Tecnos, S.A. Sexta Edición.

²⁶ Sala Primer de la Corte Suprema de Justicia, en la Resolución N°589 – 1999, San José, a las catorce horas veinte minutos del primero de octubre de mil novecientos noventa y nueve

A. Responsabilidad extracontractual subjetiva.

La Sala Primera de la Corte Suprema de Justicia, en la Resolución N°873 – 2017, San José, a las once horas cinco minutos del cuatro de diciembre de dos mil siete. Expresa lo siguiente:

“III.- La responsabilidad civil extracontractual es la respuesta al quebranto del deber genérico de no causar daño a otro (neminem laedere). Tanto el daño como la conducta – activa u omisiva- que lo ocasiona han de responder a una relación de causa-efecto, esto es, la acción u omisión imputada es lo que explica que el menoscabo de los intereses de un sujeto tuviere lugar, bien como única causa, o como una de las que lo generan (conurrencia de causas). Por regla general –con excepciones- el criterio de imputación (juicio de reproche jurídico) que aplica para este tipo de responsabilidad es la culpa, o cualquiera de sus derivados (falta, dolo, negligencia, imprudencia). Estos elementos están contenidos, de manera sintética, en el ordinal 1045 del Código Civil, según el cual; “Todo aquel que, por dolo, falta, negligencia o imprudencia, causa a otro un daño, está obligado a repararlo junto con los perjuicios”. El presunto damnificado corre con la prueba de todos esos presupuestos (conducta, daño, nexo de causalidad y –también por regla general- la culpa). El cardinal 1048 ibídem, norma cuya aplicación combate el casacionista, regula diversos supuestos de responsabilidad por hecho ajeno, esto es, casos en los que responde quien tenía el deber de escoger (responsabilidad in eligendo), o vigilar (responsabilidad in vigilando) a un sujeto, y al no haberlo hecho de forma diligente, asume las consecuencias lesivas causadas por su mala elección o su inadecuada vigilancia. (...) será responsable solidariamente de los perjuicios que su encargado causare a un tercero con una acción violatoria del derecho ajeno, cometida

con mala intención o por negligencia en el desempeño de sus funciones, a no ser que esa acción no se hubiere podido evitar con todo y la debida diligencia en vigilar.”²⁷

De lo entendido en la sentencia anterior, el criterio de imputación es subjetivo y por lo tanto debe existir culpa, y en los supuestos de responsabilidad *in eligendo o in vigilando*, cabe la posibilidad de una responsabilidad solidaria. En cuanto al tema de la prueba, le corresponde a quien alegue el daño probar la existencia del mismo, y de otros elementos como la culpabilidad, la conducta antijurídica y el nexo causal.

B. Responsabilidad extracontractual objetiva.

En la responsabilidad objetiva, el elemento de la culpabilidad no es indispensable a diferencia de los otros regímenes de responsabilidad que hemos visto, esto sucede porque se habla del daño, pero en relación a un riesgo creado (teoría del riesgo) por una actividad.

La teoría del riesgo nace de la época de la revolución industrial, es decir, que nace por el incremento tecnológico y científico. El daño generado tiene que ser producto de esa actividad que ha sido considerada riesgosa, y podemos decir “actividades consideradas por ley” ya que usualmente estas actividades se determinan por ley.

Por ejemplo, para actividades como: explotaciones industriales y construcción, riesgos creados por maquinas, riesgos en quemas, riesgos por fabricación, distribución y comercialización de productos y servicios destinados al consumo, explotación de vehículos con fines comerciales o industriales, inclusive hay países que han incluido actividades con riesgos de daños nucleares, navegaciones y riesgos aéreos, etc.

²⁷ Sala Primera de la Corte Suprema de Justicia, en la Resolución N°873 – 2017, San José, a las once horas cinco minutos del cuatro de diciembre de dos mil siete

La teoría del riesgo en aspectos básicos, es aquella que parte de la premisa de actividades lícitas pero que generan algún riesgo y que por él se debe indemnizar a la víctima. Esta teoría a su vez, tiene tres vertientes principales, Alejandro Rodríguez (2014) en su estudio las describe de la siguiente manera:

- a) “Teoría del riesgo creado: quien en desarrollo de una actividad genere un riesgo, está en la obligación de indemnizar los perjuicios que de este devengan sobre terceros. Aquí no entra en consideración si el agente que genere el riesgo obtiene o no provecho alguno con la actividad, sino simplemente si esta crea un riesgo.
- b) Teoría del riesgo provecho: quien ejerza una actividad que genere un riesgo y obtenga de esta una utilidad, un provecho, deberá indemnizar los perjuicios que se causen y que sean derivados de tal riesgo, sin importar si obró o no en forma diligente.”²⁸
- c) Riesgo profesional: esta viene como una vertiente del riesgo provecho, pero en relación a las actividades que requieren cierto grado de profesionalismo y a riesgos por accidentes de trabajo.

Sobre la responsabilidad civil extracontractual objetiva, la Sala Tercera de la Corte Suprema de Justicia, en la Resolución N°723 – 2019, San José, a las diez horas y cuarenta y cinco minutos del catorce de junio de dos mil diecinueve, ha indicado lo siguiente:

“(...) En ese sentido, es necesario advertir que la responsabilidad civil objetiva es un tipo de responsabilidad civil extracontractual, cuyo criterio de imputación se basa en el riesgo creado: “Generalmente se define la responsabilidad objetiva de forma negativa: es aquella que nace sin que medie culpa del agente del daño. Se elimina así la culpa, que

²⁸ Rodríguez Zárata, A. (2014). Análisis económico de la responsabilidad bancaria frente a los fraudes electrónicos: el riesgo provecho, el riesgo creado y el riesgo profesional. *Vniversitas*, 63(128), 295- 296
<https://doi.org/10.11144/Javeriana.VJ128.aerb>

es sustituida por otro criterio de imputación, normalmente el riesgo” (Busto Lago, José Manuel, Lecciones de responsabilidad civil, 2ª. Edición, editorial Aranzadi, 2013, pp. 77-78). Nótese como en la concepción misma de responsabilidad civil objetiva se elimina el elemento culpa, pero se mantiene la necesidad de acreditar el vínculo entre el daño y el agente causante del mismo, dentro del curso causal físico. (...) “Los presupuestos de la responsabilidad civil objetiva no son idénticos a los de la responsabilidad subjetiva, existe una diferencia importante: el criterio de imputación de dicha responsabilidad no es el de culpabilidad. De manera que para que nazca responsabilidad será necesaria una conducta (una acción u omisión) que ocasione un daño y que exista un nexo causal entre esa conducta y el daño, pero no será precisa la existencia de culpa o negligencia (...) El resultado dañoso a indemnizar debe ser la concreción o actualización de la actividad riesgosa y no de otra actividad, o lo que es lo mismo, la imputación de los daños a la empresa o persona que explota la actividad peligrosa, requiere de la conexión del daño con dicha actividad y no con otra. En consecuencia, son tres los elementos que conforman este tipo de responsabilidad, a saber: a) el empleo de cosas que conllevan peligro o riesgo; b) causar un daño de carácter patrimonial; c) la relación o nexo de causa a efecto entre el hecho y el daño” (Salazar Rodríguez, Luis Alonso, La responsabilidad civil en la doctrina y la jurisprudencia de la Sala Tercera de la Corte Suprema de Justicia, 1ª. Edición, San José, Editorial Isolma, 2014, pág. 84).”²⁹

De la sentencia anterior podemos entender que los elementos de la responsabilidad que se deben cumplir en la responsabilidad extracontractual objetiva son: el daño, un criterio o factor de imputación (como es la teoría del riesgo) y el nexo causal.

²⁹ Sala Tercera de la Corte Suprema de Justicia, en la Resolución N°723 – 2019, San José, a las diez horas y cuarenta y cinco minutos del catorce de junio de dos mil diecinueve.

Con respecto al tema de la prueba, es importante aclarar que el sujeto que ha sufrido el daño solo deberá demostrar el daño y el nexo causal, por otro lado, le corresponde al causante del daño (accionado) probar que no lo cometió o que es ajeno al mismo, y esto lo debe hacer mediante algunas de las eximentes que ha indicado la jurisprudencia, tales como: culpa de la víctima, el hecho de un tercero o fuerza mayor.

Hay actividades que poseen un régimen especial de responsabilidad objetiva, tal y como señalamos con anterioridad, entre ellas nombramos a las que están destinadas a la defensa de los consumidores y usuarios, y que ha sido reconocido en nuestro país mediante la Ley N°7472 de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor en su artículo 35, más adelante, en el capítulo segundo del presente trabajo de investigación nos centraremos a explicar la misma.

5. Elementos Comunes de la Responsabilidad Civil.

A estos elementos también se le conoce como requisitos y son necesarios para que se genere la responsabilidad civil como tal, algún elemento puede variar dependiendo del tipo de responsabilidad frente a la que nos encontremos, tal es el caso de la responsabilidad civil objetiva en la cual no interesa si la conducta fue con culpa o no. A continuación, hablaremos de manera breve de cada uno de ellos.

a) Comportamiento.

Este comportamiento consiste en llevar a cabo una acción u omisión por parte de una persona, cada vez que esta conducta trasgreda el principio de *alterum non laedere* y genere un daño, se va a considerar como antijurídico. Estas conductas se dan a raíz de la culpa, negligencia o dolo en algunas ocasiones.

Algunos casos en las que este tipo de conducta se pueden considerar eximentes de responsabilidad es cuando se den a partir de un caso fortuito o fuerza mayor.

b) Daño.

Lacruz, 1999 (citado por Arnau, 2006) señala que: “la obligación de indemnizar solo surge cuando la acción u omisión producen algún tipo de daño”.³⁰ A raíz de dicha acción u omisión se puede generar tres tipos diferentes de daño que se buscan indemnizar o compensar, entre ellos:

- Daño personal: aquel que afecta a la integridad física o la vida.
- Daño material: aquel que se produce cuando se afecta el patrimonio de la víctima.
- Daño moral: aquel que realiza afectaciones carácter psíquico, lesiones al honor, intimidad, al derecho de imagen, etc.

c) Nexo Causal.

Es la relación o el vínculo entre la causa (conducta) del agente y el daño que se ha originado. En todas las categorías de responsabilidad, ya sea por criterio de imputabilidad de culpa o riesgo, la víctima debe demostrar que existe un nexo causal entre la acción u omisión y el daño que ha sufrido. Por otro lado, el causante del daño puede defenderse demostrando que si el nexo causal se ha roto (interrupción del mismo) puede desligarse de responsabilidad, para ello debe presentar alguna de las excepciones que lo deslignen de responsabilidad como caso fortuito, culpa de un tercero o culpa de la víctima.

³⁰ Arnau Moya, F. (2008/2009) *Lecciones de Derecho Civil II Obligaciones y Contratos. España*. Universitat Jaume.

d) Criterio de imputación.

La imputabilidad de la responsabilidad, posee un criterio basado en culpa casi como regla general. Se necesita que esa acción u omisión se haya realizado basándose en la culpa, negligencia, o inclusive con dolo. La responsabilidad contractual o la extracontractual subjetiva requieren de la culpa.

“En cuanto a la prueba de la culpa, la jurisprudencia exige que el actor o demandante pruebe la culpabilidad del demandado, salvo que se trate de un supuesto de responsabilidad objetiva”.³¹ Por lo tanto, hay que recordar que la culpa no es esencial en la responsabilidad objetiva ni debe demostrarse, por lo que su criterio de imputabilidad es el riesgo creado por así decirlo.

SECCIÓN SEGUNDA: Derecho del consumidor.

La presente sección pretender introducir el tema del Derecho del consumidor y las nociones básicas del comercio electrónico a la hora de contratar, para que de esta manera resulte más fácil poder entender la relación de los mismos con la responsabilidad civil objetiva frente a los consumidores del cual se hablará en el Capítulo II del presente trabajo. Para ello se comienza con un breve recuento histórico, la definición de distintos conceptos y temas relevantes.

1. Naturaleza histórica del Derecho del Consumidor.

El derecho de los consumidores se reconoce a partir de la mitad del siglo XX con la Revolución Industrial, de su incremento de tecnologías y de empresas que provocaron el

³¹ Ibid.

intercambio de bienes y servicios, creando así relaciones de consumo entre los consumidores y proveedores, lo cual lleva a la sociedad a convertirse en una sociedad consumista.

Tanto las legislaciones como las doctrinas han indicado que los consumidores son la parte débil de la relación contractual, y puede decirse que esto es una categoría o una cualidad que le brindan al consumidor a la hora de llevar un contrato de consumo, es un criterio legal y con el cual han decidido darle protección al mismo, ya sea en razón de que puede llegar a tener menos poder adquisitivo o menos información sobre el producto a comparación con el vendedor, sin embargo, en la realidad no siempre sucede así desde el punto de vista que algunos de los consumidores si poseen conocimiento sobre ciertas clases de productos y poseen facilidades económicas de adquisición.

Así mismo, Durand (2012) en su estudio, concluye lo siguiente:

Su debilidad es estructural, es decir, responde a su ubicación en el mercado y a la lógica de este. Esta debilidad se funda en un déficit de negociación, déficit de reflexión y sobre todo en un déficit de información. (...) contratante que tenga un desconocimiento de aquello que contrata, es decir que tenga un déficit de información en su relación contractual es también un contratante débil en la medida que queda expuesto a lo que la contraparte exprese por ser quien tiene la información.³²

Se crea el derecho del consumidor para regular situaciones de desigualdad, proteger los derechos de los consumidores y regular las relaciones de consumo. Se ve impulsado por distintas manifestaciones, movimientos y organizaciones en defensa de los consumidores, entre ellas podemos nombrar los siguientes:

³² Durand Carrión, J. (2012). El Derecho del Consumidor y sus Efectos en el Derecho Civil, frente a la contratación de consumo en el mercado. *Vox Juris*, Vol. 24, N°.2, 2012, p. 97-124.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5171123>

A. Primeros movimientos de consumidores en Estados Unidos de América.

Estos movimientos comenzaron a principios del siglo XX, y fueron provocados por factores como los aumentos de precios, mala manipulación de los alimentos como las carnes o el cuidado de los animales, y los químicos utilizados por las farmacéuticas. Estos movimientos culminaron con la aprobación del Pure Food and Drug Act de 1906 (Ley sobre la genuinidad de las sustancias Alimentarias y Farmacéuticas), del Meat Inspection Act del mismo año (Ley sobre Inspección de Carne) y la creación, 1914, de la Federal Trade Commission (Comisión Federal para el Comercio).

Así mismo, sobre la mitad del decenio de los treinta, se llevaron a cabo otras marchas provocadas por el crecimiento de precios en plena depresión económica o las huelgas de las amas de casa en Detroit. Estas marchas provocaron solo el fortalecimiento de las leyes citadas con anterioridad, las reformas a la ley de Comisión Federal para el Comercio implementaron medidas para prácticas ilícitas.

Otro suceso importante fue el que se llevó a cabo en marzo de 1962, cuando el expresidente John. F. Kennedy pronunció ante el Congreso de los Estados Unidos la palabra de consumidor al decir que “consumidores por definición como todos”. Así mismo, propone el “derecho a ser informado” como un derecho fundamental de los consumidores, si bien es cierto que el derecho de los consumidores se estaba tomando en cuenta, con este discurso se le aporta aún más importancia.

B. Europa.

A partir de los movimientos en Estados Unidos, en Europa se comenzó a adoptar la protección al consumidor. El primer documento europeo que reconoce el derecho del

consumidor o de la protección a los consumidores es la Resolución 543/73 de la Asamblea Consultiva del Consejo de Europa del año 1973 “carta europea de protección a los consumidores”.

Esta carta reconoce ciertos derechos como la protección, reparación del daño que soporte el consumidor por productos defectuosos, difusión de mensajes engañosos, derecho a la información, etc. Es así como otros países a nivel individual como Inglaterra, Francia, Holanda y Suecia, comenzaron a adaptar medidas en sus propias legislaciones.

C. Directrices de las Naciones Unidas.

Las directrices de la Organización de las Naciones Unidas, nacen en protección al consumidor y fueron aprobadas por la Asamblea General en 1985, en la resolución número 39/248. Estas directrices fueron ampliadas por el Consejo Económico y Social en su resolución 1999/7, del año 1999, fueron revisadas y aprobadas por la Asamblea General en su resolución 70/186 del 2015.

Lo que buscan es dar un panorama de regulación a los países miembros teniendo en cuenta las necesidades de los consumidores, no tienen carácter obligatorio, más que todo son recomendaciones que cada país puede adoptar o inspirarse de ellas para sus propias normativas. La secretaria de la UNCTAD (2016) habla sobre las necesidades legítimas que las directrices que procuran atender, entre ellas las siguientes: ³³

- a) El acceso de los consumidores a bienes y servicios esenciales.
- b) La protección de los consumidores en situación vulnerable y de desventaja.
- c) La protección de los consumidores frente a los riesgos para su salud y seguridad.

³³ Naciones Unidas. (2016). Directrices para la Protección del Consumidor. Nueva York y Ginebra. https://unctad.org/es/system/files/official-document/ditccplmisc2016d1_es.pdf

- d) La promoción y protección de los intereses económicos de los consumidores.
- e) El acceso de los consumidores a una información adecuada que les permita elecciones bien fundadas conforme a sus deseos y necesidades.
- f) La educación del consumidor, incluida la educación sobre consecuencias ambientales, sociales y económicas que tienen sus elecciones.
- g) La disponibilidad para el consumidor de medios efectivos de solución de controversias y de compensación.
- h) Etc.

También se habla de principios para las buenas prácticas comerciales, entre ellos se citan:³⁴

- a) Trato justo y equitativo, hacia los consumidores de parte de los empresarios o comerciantes.
- b) Conducta comercial, las empresas no deben llevar a los consumidores a prácticas ilegales, engañosas, con cobros abusivos.
- c) Divulgación y transparencia, brindar una información completa y exacta sobre los bienes y servicios (ejemplo: los términos, condiciones y costos).
- d) Educación y sensibilización, que las empresas elaboren mecanismos para que los consumidores comprendan los riesgos financieros.
- e) Protección de la privacidad, mantener una correcta recopilación y utilización de los datos personales de los consumidores, deben proteger su privacidad.
- f) Controversias y reclamos de los consumidores, las empresas o comerciantes deben poner a disposición de los consumidores mecanismos para eventuales posibles reclamos.

³⁴ Ibid.

2. Naturaleza Jurídica del Derecho del Consumidor. ¿Por qué se considera un derecho autónomo?

El Derecho del Consumidor se considera como un derecho autónomo e independiente ya que posee su propio objeto de estudio, regulaciones y principios específicos, sin embargo, en la doctrina surge la discusión de si debe considerarse de tal manera ya que algunos autores creen que el mismo se nutre de distintas ramas del derecho y tratan de circunscribirlo dentro del marco del Derecho Público o del Privado.

Lo cierto es que resulta difícil determinar su naturaleza jurídica, aunque se puede analizar desde el punto de vista que dentro del derecho del consumidor se llevan a cabo relaciones comerciales y contratos, existiendo el principio de autonomía de la voluntad, lo cual se relaciona al Derecho Privado.

Por otro lado, la creación de cuerpos normativos que regulan las relaciones de consumo por parte de los Estados, también exige de cierta forma la fiscalización de los derechos e intereses del consumidor.

Lo que se ha considerado por la doctrina es que a pesar de que el derecho del consumidor se nutre de otras ramas del derecho como las antes citadas, o del derecho civil, comercial, administrativo, etc. se ha especializado en un objeto específico, es decir, la materia del consumidor, en el cual posee regulaciones y conceptos propios, con los cuales brinda soluciones a los problemas de las relaciones de consumo, y esto es lo que lo convierte en un derecho autónomo.

Además, el Principio de división de derecho público y de derecho privado, consiste en que el derecho de consumo es una materia del derecho especializada; por lo que, a pesar de tener

alguna relación con preceptos de orden público o privado, es independiente y autónomo gracias a esa especialidad.

3. Concepto Derecho del Consumidor.

Cuando se habla de derecho de consumo es necesario recordar que este nace por el aumento de la producción de bienes y servicios, pero principalmente con la comercialización de los mismos, así como el Derecho Civil y el Derecho Comercial no eran suficientes para regular las relaciones de consumo ni de brindar la necesaria protección al consumidor, por lo que continuaba la desigualdad entre consumidores y proveedores.

Es por esto que el Derecho del Consumidor es “un sistema global de normas, principios, instituciones e instrumentos consagrados por el ordenamiento jurídico a favor del consumidor”³⁵, que pretende equilibrar las relaciones de consumo y proteger al consumidor cuando adquiere o utiliza un bien o servicio.

No es un derecho estático, tiene que avanzar y adaptarse a las nuevas modalidades comerciales, por ejemplo, al comercio electrónico, en el cual a veces deja vacíos legales por la falta de modernización de las legislaciones ya que no siempre el derecho de consumidor tradicional resulta suficiente para tutelar las relaciones de consumo electrónicas.

4. ¿Qué se entiende por una relación de consumo?

Vidal Olivares (2000), define a la relación de consumo de la siguiente forma:

Es la que se constituye entre un proveedor y un consumidor y que se materializa en un acto jurídico (contrato) que, como se verá, debe ser siempre oneroso. (...) y su objeto es

³⁵ Durand Carrión, J. (2012). El Derecho del Consumidor y sus Efectos en el Derecho Civil, frente a la contratación de consumo en el mercado. *Vox Juris*, Vol. 24, N°.2, 2012, p. 97-124.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5171123>

una prestación de dar (un bien), que puede o no suponer una de hacer (producción, manufactura o construcción); o, simplemente, una prestación de hacer (servicio).³⁶

Queda claro que la relación de consumo es un vínculo que se crea entre el proveedor y el consumidor, estos sujetos adquieren esta calidad a través de dicha relación. Con lo que respecta al objeto de la relación, debemos hablar del intercambio de bienes y servicios que el proveedor le ofrece al consumidor, es por esta razón que la relación de consumo generalmente es a título oneroso.

Se considera que la relación de consumo termina con el consumidor, y esto es porque existe una cadena de la relación de consumo en la que puede existir un grupo de proveedores relacionados entre sí (por ejemplo, el productor, fabricante, distribuidor o proveedor), por lo que el consumidor o destinatario final se encuentra en lo último de la cadena.

5. Tutela del Derecho del Consumidor en Costa Rica.

En Costa Rica se creó la “Ley de Protección al Consumidor”, número 5665 del 28 de febrero del 1975 que no cumplía en realidad con la necesaria protección al consumidor, sino que se limitaba a regular atribuciones del Ministerio de Economía, Industria y Comercio. Esta ley fue derogada por la Asamblea Legislativa.

Después entró en vigencia “Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del consumidor”, por sus siglas LPCDEC, número 7472 del 20 de diciembre de 1994, en conjunto con el Reglamento Decreto Ejecutivo 37899-MEIC.

³⁶ Vidal Olivares, A.R. (2000). Contratación y consumo. El contrato de consumo en la ley n°19.496 sobre protección a los derechos de los consumidores. *Revista de Derecho de la Universidad Católica de Valparaíso de Chile*. XXI. <http://rdpucv.cl/index.php/rderecho/article/viewFile/465/435>

En la Ley 7472 se intenta integrar las directrices de la ONU y abarcar temas de protección al consumidor, esta ley trae a colación la “responsabilidad civil objetiva” como un régimen especial de responsabilidad para el consumidor, de la cual se hablará más adelante.

El artículo 72 de la LPCDEC, habla sobre el alcance de la ley y dice: “Esta ley es de orden público; sus disposiciones son irrenunciables por las partes y de aplicación sobre cualesquiera costumbres, prácticas, usos o estipulaciones contractuales en contrario, especiales o generales.”

Por otro lado, el artículo 46 de la Constitución Política, reconoce que el derecho del consumidor se considera como un derecho fundamental y dice lo siguiente:

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.³⁷

6. Contrato de consumo.

En nuestra legislación la ley no brinda una definición de contrato de consumo, sin embargo, se puede definir como un acuerdo de voluntades entre un consumidor (o usuario final) y proveedor que puede ser tanto una persona física como jurídica, para adquirir un bien o servicio a cambio de un precio convenido o establecido.

Otra definición es la que brinda el artículo 1093 del Código Civil y Comercial argentino, que dice:

³⁷ Asamblea Constituyente de Costa Rica. Constitución Política de la República de Costa Rica, de 7 de noviembre de 1949.

“Contrato de consumo es el celebrado entre un consumidor o usuario final con una persona humana o jurídica que actúe profesional u ocasionalmente o con una empresa productora de bienes o prestadora de servicios, pública o privada, que tenga por objeto la adquisición, uso o goce de los bienes o servicios por parte de los consumidores o usuarios, para su uso privado, familiar o social.”³⁸

Dentro de las características de estos contratos se encuentran que son onerosos, bilaterales, consensuales, comunicativos y formales (desde el punto de vista que deben contener: causa lícita, el consentimiento y un objeto).

La Ley Federal de Consumidor mexicana establece ciertos contratos de consumo, dentro de los cuales se encuentran los contratos de prestación de servicios, negociados fuera de establecimientos comerciales, contratos celebrados en forma directa o a distancia, operaciones de crédito, contratos de adhesión, etc. Sin embargo, uno de los contratos de consumo más comunes son los de compra venta.

7. Partes de una relación de consumo.

a) Consumidor.

La Ley 7472 de nuestro país, en el artículo 2 define al consumidor como:

“Toda persona física o entidad de hecho o de derecho, que, como destinatario final, adquiere, disfruta o utiliza los bienes o los servicios, o bien, recibe información o propuestas para ello. También se considera consumidor al pequeño industrial o al artesano -en los términos definidos en el Reglamento de esta Ley- que adquiera productos

³⁸ Código Civil y Comercial de la Nación de Argentina. Ley 26.994, del 2015.
http://www.uba.ar/archivos_secyt/image/Ley%2026994.pdf

terminados o insumos para integrarlos en los procesos para producir, transformar, comercializar o prestar servicios a terceros.”³⁹

El artículo 1092 del Código Civil y Comercial de Argentina, dice en su párrafo segundo:

“Queda equiparado al consumidor quien, sin ser parte de una relación de consumo como consecuencia o en ocasión de ella, adquiere o utiliza bienes o servicios, en forma gratuita u onerosa, como destinatario final, en beneficio propio o de su grupo familiar o social.”⁴⁰

Es decir, que el consumidor o usuario final debe adquirir el objeto del contrato de consumo para su uso y goce, de esta manera se entiende que es para su uso privado (personal o familiar), por lo que no posee fines comerciales o industriales. Por lo tanto, no podría considerarse como consumidor a quien adquiera un bien o servicio con la finalidad o intención de reintegrarlo al mercado, a excepción del “pequeño industrial o al artesano”, tal como indica el artículo 2 de la ley 7472.

b) Proveedor.

Se define al proveedor, en el artículo 2 de la Ley 7472, como:

“Toda persona física, entidad de hecho o de derecho, privada o pública que, en nombre propio o por cuenta ajena, se dedica en forma habitual a ofrecer, distribuir, vender, arrendar, conceder el uso o el disfrute de bienes o a prestar servicios, sin que necesariamente esta sea su actividad principal.”⁴¹

³⁹ Asamblea Legislativa de Costa Rica. Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor, Ley número 7472, de 20 de diciembre de 1994.

⁴⁰ Código Civil y Comercial de la Nación de Argentina. Ley 26.994, del 2015.
http://www.uba.ar/archivos_secyt/image/Ley%2026994.pdf

⁴¹ Asamblea Legislativa de Costa Rica. Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor, Ley número 7472, de 20 de diciembre de 1994

Es decir, que los proveedores ofrecen los productos o servicios a los consumidores a cambio de una ganancia, que es lucrativa, ya que por lo general posee fines comerciales e industriales. La ley también estipula que los proveedores están obligados ante los consumidores, en el sentido, de que deben respetar los derechos de los consumidores. Algunas de las obligaciones de los proveedores son, por ejemplo, respetar las condiciones de la contratación, brindar la suficiente información al consumidor, brindar una adecuada publicidad, informar de los daños que podría ocasionar los bienes adquiridos, etc.

Antes de llegar al final de la cadena de consumo en donde se encuentra el consumidor, podemos hablar de los sujetos que se encuentran antes como los fabricantes, distribuidores, intermediarios o proveedores (vendedores) ya que, al existir una relación entre ellos, eventualmente en caso de responsabilidad, existe lo que conocemos como responsabilidad solidaria en donde todos ellos podrían responder de manera solidaria ante el consumidor, en el siguiente capítulo analizaremos más el tema de la solidaridad entre proveedores y veremos qué opina la jurisprudencia al respecto.

8. Derechos del consumidor.

El artículo 32 de la Ley 7472, establece algunos de los derechos del consumidor, sin perjuicio de lo establecido en “tratados, convenciones internacionales de las que Costa Rica sea parte, legislación interna ordinaria, reglamentos, principios generales de derecho, usos y costumbres, son derechos fundamentales e irrenunciables del consumidor”. Es decir, que de la ley a su vez nos indica cuales son fuentes de los derechos de los consumidores.⁴² Podemos decir que estos derechos que se reconocen en la legislación nacional son los mismos que establece las directrices de las ONU.

⁴² Ibid.

Algo interesante pero que no se considera como un derecho como tal, sino que en nuestro ordenamiento es más de interpretación, es el “indubio pro consumidor”, en realidad es solo una forma de decirlo o de tratar de compararlo con otros tipos de “indubio”. Lo que si es cierto es que, se considera importante recordar que en materia de consumidor prevalece la norma más favorable para el mismo, por lo que, el contrato también se interpreta de la misma manera, por ejemplo, cuando existen dudas sobre el alcance de la obligación o la interpretación de las leyes.

Esto y el principio de buena fe, lo tomaría eventualmente el juez conforme a los medios probatorios para la interpretación a la hora de fallar, es decir, tomará las disposiciones más favorables para el consumidor.

El artículo mencionado indica cuales son los derechos de los consumidores, que a su vez se entienden como irrenunciables y fundamentales, son los siguientes:

- a) La protección contra los riesgos que puedan afectar su salud, su seguridad y el medio ambiente.
- b) La protección de sus legítimos intereses económicos y sociales.
- c) El acceso a una información, veraz y oportuna, sobre los diferentes bienes y servicios, con especificación correcta de cantidad, características, composición, calidad y precio.
- d) La educación y la divulgación sobre el consumo adecuado de bienes o servicios, que aseguren la libertad de escogencia y la igualdad en la contratación.

- e) La protección administrativa y judicial contra la publicidad engañosa, las prácticas y las cláusulas abusivas, así como los métodos comerciales desleales o que restrinjan la libre elección.
- f) Mecanismos efectivos de acceso para la tutela administrativa y judicial de sus derechos e intereses legítimos, que conduzcan a prevenir adecuadamente, sancionar y reparar con prontitud la lesión de estos, según corresponda.
- g) Recibir el apoyo del Estado para formar grupos y organizaciones de consumidores y la oportunidad de que sus opiniones sean escuchadas en los procesos de decisión que les afecten.

SECCIÓN TERCERA: Comercio Electrónico en relación al Derecho de consumo.

1. Definición de comercio electrónico.

Como parte de la post modernidad la comunicación ha jugado un papel super importante, ya que ha permitido realizar contratos a distancia gracias al internet y por diferentes medios electrónicos como e-mail, páginas web y otros sitios on-line, y adoptar nuevas formas de consumo en sus vidas y de contratación.

Es a finales de la década de los noventas, cuando se generó un gran desarrollo de tecnologías informáticas que se globalizaron y se expandieron, Oropeza (2018) señala que “se creó un nuevo proceso de oferta y demanda, donde tanto oferentes como demandantes situaron sus transacciones a través de medios electrónicos, principalmente Internet; así surgieron las

empresas digitales y los consumidores digitales, cuyas actividades dan vida al comercio electrónico”⁴³

Se puede entender por comercio electrónico todas aquellas transacciones que se realicen con una finalidad comercial y un interés lucrativo. Una de las problemáticas del E-commerce es la falta de regulación a la hora de aplicarlo o de resolver problemas que se desprendan del mismo, sin embargo, los Estados tienen la facultad de crear normas que lo puedan regular y mejorar, es conforme a su ejecución que se establece como funciona y cabe la posibilidad de mejorar o ampliar su marco normativo.

El comercio electrónico posee sus propias particularidades y es por esta razón que contiene principios y características propias que lo diferencian del comercio tradicional, son muy diversas sus definiciones porque los distintos autores no quieren solo limitarse a decir que son “actos de comercio vía electrónica”.

Por otro lado, David Van Hoose (citado por Oropeza, 2018) lo define como “cualquier proceso que conlleva el intercambio de propiedad o el uso de derechos para bienes y servicios vía electrónica vinculando dispositivos y comunicando interactivamente dentro de la red”.⁴⁴

Un beneficio de este tipo de comercio es que les permite a las personas realizar este tipo de transacciones desde su casa sin tener que desplazarse de un lugar a otro, por otro lado, a las empresas les permite llegar a un mercado comercial más amplio y con mayor potencial de consumidores o clientes, incluso muchas de estas empresas no tienen establecimiento físico.

⁴³ Oropeza, D. (2018). *La Competencia Económica en el Comercio Electrónico y su Protección en el Sistema Jurídico México*. UNAM, Instituto de Investigaciones Jurídicas. <https://biblio.juridicas.unam.mx/bjv/detalle-libro/4667-la-competencia-economica-en-el-comercio-electronico-y-su-proteccion-en-el-sistema-juridico-mexicano>

⁴⁴ Ibid.

Oropeza (2018) en su estudio también hace referencia al estudio de Bernard Jaworski y Jeffrey Rayport, quienes indican lo siguiente sobre la competencia y las tiendas digitales:

“Las decisiones alrededor de la competencia entre empresas tiene un notable crecimiento; tienda virtual siempre disponible al público los siete días de la semana, las veinticuatro horas del día y los 365 días del año; las transacciones son impersonales; fortalecimiento de la compra del cliente; facilidad de las empresas para conocer los hábitos de compra de sus clientes.”⁴⁵

Otro de los beneficios del comercio electrónico es la inexistencia de fronteras físicas, porque esto permite que se pueda realizar transacciones a distancia, ya sea de una ciudad a otra dentro del mismo país o incluso a nivel internacional, por ejemplo, cuando el bien o servicio que se solicita proviene de otro país.

A. Categorías de comercio electrónico.

Existen cuatro formas o categorías de intercambio comercial electrónico conforme a los sujetos que interfieren en la relación comercial, en términos anglosajones son los siguientes:

- a) B2C (Business to Consumer): se denomina de esta manera porque dirige transacciones de empresas a consumidores.
- b) B2B (Business to Business): sus transacciones están formadas de negocios a negocios.
- c) C2B (Consumer to Business): sus transacciones comerciales son de consumidores a empresas.
- d) C2C (Consumer to Consumer): sus transacciones comerciales son de consumidores a consumidores.

⁴⁵ Ibid.

La categoría B2C es de las más comunes dentro del comercio electrónico, ya que puede haber un oferente o vendedor desde una tienda virtual ofreciendo sus productos o servicios a un consumidor; por lo que es muy común este tipo de intercambio.

Por otro lado, también se considera dentro de esta categoría al Consumidor y Administración (Consumers to Administrations), que consiste en la interacción de ciudadanos con la Administración, por ejemplo, el pago de impuestos tributarios o de otros servicios. Y el de Empresa y Administración (Business to Administrations), en donde la Administración puede interactuar con otros promotores del comercio electrónico.

También existe a lo que se le denomina “comercio electrónico social”, que es aquel que consiste en realizar comercio por redes sociales como Facebook, Twitter, Instagram o Google, o alguna Web.

Así como, la denominación de “comercio móvil”, que hace referencia al comercio que se realiza por dispositivos móviles (tabletas o teléfonos inteligentes) por la facilidad que brindan, además de que muchas empresas han creado aplicaciones para este tipo de dispositivos y facilitar por ejemplo ciertas transacciones bancarias, adquisición de productos, bienes o comidas, así como permiten las aplicaciones de empresas como: Amazon, eBay, Glovo, Uber, Uber eats, etc.

B. Clasificación del comercio según el tipo de bien.

Los bienes que intervienen en una transacción de comercio electrónico son dos, los tangibles e intangibles, (Fontalvo, 2013) lo explica de la siguiente forma:

- 1) “Bienes tangibles: Materiales que no se pueden transmitir a través de la red.

- 2) Bienes intangibles: son los que están digitalizados dentro del disco duro de un ordenador y una vez adquiridos se pueden recibir por medio de internet en la propia computadora del cliente que lo compró”.⁴⁶

C. Clasificación del comercio según el tipo de entrega.

- 1) Directo.

Es el tipo de comercio que se realiza sobre bienes intangibles, (Fontalvo, 2013) dice al respecto: “el pago y la entrega se realiza inmediatamente mediante enlace “On-line” de 2 computadoras, el uso de una tarjeta de crédito y de un servicio bancario especializado”.⁴⁷ Por ejemplo, puede ser desde la adquisición de programas informáticos hasta la compra de un libro digital. El comercio directo es más ágil y se puede decir que no posee tantos obstáculos como el indirecto.

- 2) Indirecto.

Es el tipo de comercio que se realiza sobre bienes tangibles, (Fontalvo, 2013) también hace referencia al comercio indirecto, diciendo: “dichos bienes luego deben ser enviados al cliente por vías convencionales de correos o servicios especializados de paquetería internacional”.⁴⁸ Por lo que queda claro aquí todavía existe la mensajería tradicional y los envíos por códigos postales, es decir, de manera física se hace la entrega. por ejemplo, la compra de un libro en papel.

⁴⁶ Fontalvo, S. (2013). El comercio electrónico como recurso de competitividad para los PYMES de la Sierra Nevada de Santa Marta. *Revista Electrónica Gestión de las Personas y Tecnología*. vol. 6, núm. 17, agosto, 2013, pp. 60-71. Universidad de Santiago de Chile. <https://www.redalyc.org/pdf/4778/477847109005.pdf>

⁴⁷ Ibid.

⁴⁸ Ibid.

D. Transacciones on line y off line.

- 1) On line: son aquellos tramites o transacciones que se realizan completamente por medios electrónicos, por ejemplo, las negociaciones, el pago y la adquisición de un bien o servicio se da por medios electrónicos.
- 2) Off line: sigue siendo parte del e-commerce, sin embargo, al ser los productos tangibles la entrega de dicho producto o servicio se realiza de manera física.

2. Características del comercio electrónico.

Algunas de las características del comercio electrónico, son las que nombra la autora Basantes Andrade (2016), se encuentran: la disponibilidad, los estándares universales, la riqueza, la interactividad, la densidad de la información y la personalización. Sin embargo, hay otras como el no tener límites geográficos, el alcance global, etc. ⁴⁹

a) Disponibilidad.

A diferencia del comercio tradicional, el comercio electrónico está disponible a cualquier hora, en cualquier lugar, no precisa que el cliente acuda al sitio manera de manera física para realizar la compra y tampoco hay horarios. Es decir, que la compra se puede realizar desde cualquier lugar del mundo que posee acceso a internet y con algún medio como computadoras, celulares, tabletas, etc.

b) Estándares universales.

Estos estándares alrededor del mundo, permiten reducir a los vendedores, los costos de introducción de mercados y a los consumidores reducir el costo de búsqueda del producto que se

⁴⁹ Basantes Andrade, A. (Ed.). (2016). *Comercio electrónico*. Ibarra, Ecuador. Universidad Técnica del Norte. Pág. 25.

adecúa a sus necesidades. De esta manera permite consultar y comparar a los vendedores, precios y condiciones de entrega.

c) Riqueza.

En los mercados virtuales es importante la atención a la audiencia o público al que se dirige, es importante la publicidad de los productos y de marketing atractivos a los clientes o consumidores.

d) Interactividad.

A pesar de que el cliente y el vendedor no se ven cara a cara, se puede lograr una comunicación similar, por ejemplo, con la contestación de consultas sobre un producto que se pretende adquirir o la motivación de la compra.

e) Densidad de la información.

En términos prácticos se refiere a la calidad y a la cantidad de la información disponible a todos los participantes en el mercado, es mantener la información actualizada para ofrecer opciones conforme a precios o calidad, almacenamiento de información y seguridad de acceso. Por esta razón se dice que reduce costos de la información y busca calidad.

f) La personalización.

Permite una comunicación rápida entre los consumidores y los vendedores de manera personalizada, esto se logra con el envío de correos o mensajes a su nombre, en los cuales ofrecen productos o servicios, de acuerdo con los gustos o preferencias de los consumidores, en muchas ocasiones se pueden apoyar de los registros de compras antiguas, a su vez se relaciona con la densidad de la información.

g) No tener límites geográficos y el alcance global.

Como bien se sabe, el comercio electrónico puede ser tanto nacional como internacional y por eso es común que la interacción de los consumidores y los vendedores se esté realizando a distancia, por ejemplo, uno puede estar en una ciudad diferente pero dentro del mismo país, y por otro lado el supuesto de que estén en países diferentes, esto permite que los mercados sean más amplios, con más propuestas y oportunidades.

3. Principios del comercio electrónico y contratación electrónica.

a) Equivalencia funcional.

Illescas Ortiz (citado por Torres, 2010), dice que “la función jurídica que en toda su extensión cumple la instrumentación escrita y autógrafa –o eventualmente su expresión oral– respecto de cualquier acto jurídico, la cumple igualmente su instrumentación electrónica a través de un mensaje de datos (...)”.⁵⁰

Es decir, que las funciones que cumplen los documentos en papel y firmados por una persona determinada, produce los mismos efectos que los de soporte informático. Este principio se constituye con base en el Principio de no discriminación jurídica de los mensajes de datos electrónicos respecto a los contenidos en papel, que contiene las voluntades escritas. Así mismo, brindan seguridad y es aceptable su valor probatorio.

⁵⁰ Torres Torres, A. (2010). Principios de la Contratación Electrónica. *Revista Principia Iuris* No. 13, 2010-1. <file:///C:/Users/usuario/AppData/Local/Temp/366-Texto%20del%20art%C3%ADculo-2076-1-10-20140528.pdf>

b) Inalterabilidad del derecho preexistente.

Este principio se define como “(...) reglas introducidas para disciplinar el C-E no impliquen una modificación sustancial del derecho existente de obligaciones y contratos nacionales e internacionales, en el momento en que la articulación jurídica de la electrónica como instrumento de transacciones comerciales tiene lugar”.⁵¹

Esto explica que con las voluntades negociales que se transmiten por medios o soportes electrónicos, no se busca crear un nuevo derecho que las regule, sino que tiene el objetivo de adaptar las normas existentes a estos aspectos electrónicos. Por lo cual no haya que modificar leyes o contratos, pero que estas normas permitan llevar a cabo contratos por medios electrónicos o de comunicación.

c) Neutralidad tecnológica.

Ibáñez Parra y Rincón Cárdenas (2007), citado en su estudio por Torres (2010), que definen este principio como: “que propende porque las normas del comercio electrónico, pueden abarcar las tecnologías que propiciaron su reglamentación, así como las tecnologías que se están desarrollando y están por desarrollarse (...)”.⁵²

d) Buena fe.

Este principio busca que las partes involucradas en un negocio jurídico actúen conforme a la moral, es decir, que posean buenas intenciones y cumplan con lo pactado. Al ser un principio universal, se cree que es fundamental para llevar un óptimo desarrollo del comercio electrónico,

⁵¹ Ibid.

⁵² Ibid.

así mismo, que los contratos que se celebren sean interpretados conforme a este principio por elementos como la confianza y lealtad.

e) La autonomía de la voluntad (libertad contractual).

Este principio indica que las partes tienen la libertad y la capacidad de pactar lo que ellos decidan (como si fuera una forma de auto regular relaciones jurídicas privadas) siempre y cuando lo que pacten no vaya en contra del ordenamiento jurídico ni esté prohibido en una ley.

Además, la autonomía de la voluntad se debe respetar en el ámbito de materia contractual, en donde las partes pactan libremente, incluso si quieren llevar a cabo un negocio jurídico o no por medios físicos o por medios electrónicos.

2. Definición de contrato electrónico.

Las definiciones sobre contratos electrónicos son poco abordadas ya que muchos autores lo dan por sobre entendido y se refieren a otros temas de la contratación electrónica, sin embargo, estos contratos se entienden como los que se celebran por medios electrónicos, por ejemplo, quedaría bajo esta concepción aquellos que se lleven a cabo mediante dispositivos como los ordenadores, los teléfonos inteligentes o el fax, además de utilizar el internet o cualquier medio tecnológico que permita el intercambio de datos electrónicos.

Arias Pou (2006) citado por Bolaños (2019) se refiere a la contratación electrónica, sostiene que “es una modalidad contractual cuya característica es la transmisión de datos vía internet”⁵³, otro aspecto distintivo es que el consentimiento se realiza por medios electrónicos.

⁵³ Bolaños, Amparo. (2019). *Insuficiencia jurídico legal en cuanto a la protección al consumidor en contratos electrónicos celebrados en Argentina*. [Tesis para optar por el grado de licenciatura, Universidad Empresarial Siglo 21].

Al ser contratos electrónicos que se llevan a cabo sin la presencia física de los contratantes, algunos autores o legislaciones los han considerado como una modalidad de contratos a distancia o entre ausentes.

Bolaños (2019) en su estudio indica algunas de las características especiales de los contratos electrónicos, son las siguientes:

- a) Falta de presencia física de las partes contratantes.
- b) Generalmente regulan relaciones de consumo.
- c) Se trata de contratos a distancia.
- d) La simultaneidad en la comunicación.
- e) No toda contratación electrónica es exactamente asimilable a la categoría de contrato entre ausentes (aunque la mayoría lo es).⁵⁴

Estas características surgen de la idea que los relaciona a contratos a distancia o entre ausentes por las distancias geográficas que pueden existir entre los contratantes, la ausencia física y por el transcurso del tiempo entre oferta y la aceptación. También poseen la modalidad de Click-wrap, en donde ya existen cláusulas o condiciones predeterminadas por el proveedor.

La simultaneidad en la comunicación, está relacionada a los medios y redes electrónicas en donde las partes pueden manifestar su voluntad de manera instantánea, es decir, que no debe pasar un lapso considerable de tiempo entre la oferta y la aceptación.

<https://repositorio.uesiglo21.edu.ar/bitstream/handle/ues21/18141/Bola%c3%b1os%2c%20Amparo.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

⁵⁴ Ibid.

A. Tipos de contratos electrónicos.

a) Según su completitud y modo de realización.

Lorenzetti (2001) citado por Bolaños (2019) muestra la clasificación propuesta de dos tipos de contratos electrónicos según su modo de realización, entre ellos:

- Parciales: solo uno de los aspectos de la contratación se realiza de manera digital, el resto pueden ser físicas. Por ejemplo, el producto solicitado es en físico y se entrega de tal manera, pero el pago del mismo puede ser electrónico.
- Totales: en su totalidad se llevan a cabo por medios digitales, incluida la declaración de voluntad. Por lo cual, tanto el contrato, el bien o servicio es digital.⁵⁵

b) Según el tipo de relación entre las partes.

Los contratos electrónicos en relación a las partes, no es otra cosa que la “categoría de comercio electrónico” que se mencionó con anterioridad, es decir, aquellas categorías a las que denominamos: B2C, B2B, C2B, C2C.

c) Según su temporalidad.

(Bolaños, 2019) en su investigación cita a Lorenzetti (2004, pp. 276-277) quien propone, los siguientes dos tipos de contratos:

- Electrónicos instantáneos: en estos contratos no existe un lapso de tiempo entre la oferta y la aceptación, por esta razón se considera un convenio celebrado entre presentes, a pesar, de que las partes no estén físicamente en el mismo lugar.

⁵⁵ Ibid.

- Electrónicos diferidos: a diferencia de los instantáneos, en estos contratos sí media un tiempo entre la aceptación y la oferta. Por lo cual si se asemeja a las contrataciones entre ausentes o a distancia.⁵⁶

3. Aspectos importantes por analizar sobre el contrato electrónico.

Si bien es cierto que existen diferentes transacciones o contratos electrónicos que se pueden llevar a cabo por medios digitales, sin embargo, una de las más comunes es la compra venta digital, por lo cual es menester explicar algunos aspectos básicos ya que a veces surgen dudas como lo son la oferta y aceptación del contrato, el consentimiento, la perfección del contrato y el acuse de recibido.

a) La oferta y la aceptación.

La oferta electrónica es una declaración de voluntad que realiza una persona por medios electrónicos y es dirigida a otra persona (al destinatario) en el cual propone la celebración de un contrato, por otro lado, la aceptación es la conformidad de la oferta que emite el destinatario, es decir, acepta el negocio o contrato.

b) El consentimiento electrónico.

El consentimiento se encuentra directamente ligado a la oferta y a la aceptación. Moreno Navarrete (1999, pág. 34.) dice al respecto: “(...) el consentimiento es la exteriorización de la voluntad humana, y que éste puede manifestarse de muy diferentes “formas” (por un gesto,

⁵⁶ Ibid.

palabras, escritura, fax, correo electrónico, etc.), por tanto, no existe un consentimiento electrónico, sino una forma electrónica de consentir".⁵⁷

Así, podemos entender que esta declaración de la voluntad se diferencia de la tradicional porque se da mediante un medio electrónico, no es otra cosa que un mensaje electrónico en el cual se expresa la voluntad. Por lo cual, la manifestación de voluntad por medios electrónicos contiene los mismos efectos jurídicos que una voluntad expresada de forma verbal o escrita.

Para autores como Moreno Navarrete, para que un negocio electrónico sea considerado de esa manera, se debe emitir la voluntad por un medio electrónico.

c) Perfección del contrato (tiempo y lugar).

El Código Civil y de Comercio no poseen artículos que contemplen aspectos sobre contratos electrónicos o en referencia a los contratos de compra venta digital, es por esta razón que lo más cercano que establece la legislación nacional son los artículos 1012 y 1013 del Código Civil, que indican que el contrato no queda perfeccionado si no hay respuesta de aceptación por parte del consumidor.

Se perfecciona el contrato cuando haya un acuerdo entre cosa y precio, tal y como indica el Código Civil, en el artículo 1049: la venta es perfecta entre las partes desde que convienen en cosa y precio.⁵⁸

Por otro lado, el artículo 442, del Código de Comercio, dice que cuando se llevan contratos a viva voz (teléfono o inclusive podríamos ir más allá de lo que dice la ley y pensar en

⁵⁷ Moreno Navarrete, M. (1999). *Contratos Electrónicos*. Granada, España. Editorial Derecho Civil Hoy.

⁵⁸ Asamblea Legislativa de Costa Rica. Código Civil de la República de Costa Rica, Ley número 63 de, 28 de setiembre de 1887.

video llamadas) las compra venta, se considera perfeccionada desde que se conviene en cosa y precio.⁵⁹

Sin embargo, para el Dr. Ignacio Monge en su estudio sobre el consentimiento electrónico indica que existen varias teorías que analizan el momento de perfección del contrato electrónico, tales como la de la emisión, consignación y confirmación.⁶⁰

- Emisión.

Conforme a esta teoría, una vez que el aceptante brinde su declaración de voluntad y la exteriorice (realice el acto material de comunicación) al oferente, es decir, se considerará perfeccionado el contrato cuando se envía la comunicación de la aceptación al oferente.

Monge (2013) indica que “en caso de falta de acuerdo, eventualmente el lugar en el cual el aceptante emite su declaración de voluntad sería el lugar de formación del contrato”.⁶¹

- Cognición.

Esta teoría, indica que la perfección no se realiza cuando el aceptante emite la declaración de voluntad, sino que es necesario que el oferente la conozca, es decir, se perfecciona cuando este tenga conocimiento del mismo.

- Confirmación.

En esta teoría, no solo es necesario que el oferente conozca sobre la declaración de voluntad del aceptante, sino que es necesario que el oferente notifique la recepción al aceptante.

⁵⁹Asamblea Legislativa de Costa Rica. Código de Comercio de la República de Costa Rica, Ley número 3284, de 30 de abril de 1964

⁶⁰ Monge Dobles, I. (2013). Consentimiento Electrónico y la Regla de Interpretatio contra Spitulatorem. *Revista Judicial*, Costa Rica, N°108, junio 2013.

⁶¹Ibid.

d) Acuse de Recibido.

La anterior teoría de la confirmación, se relaciona al famoso “acuse de recibido” que se requiere para dar por terminado el perfeccionamiento del contrato, y es que este consiste en solo informarle a la otra parte del conocimiento de la declaración de voluntad.

En este punto podemos tomar en cuenta a la Ley Modelo de Comercio Electrónico que indica el artículo 14, sobre el reconocimiento o acuse de recibido que regulará los casos en que los mismos sean necesarios. Las partes pueden pactar entre ellas dicho acuse o condicionarlo, es decir, pactar que el mismo sea necesario o no. El artículo mencionado, indica lo siguiente:

- 1) Los párrafos 2) a 4) del presente artículo serán aplicables cuando, al enviar o antes de enviar un mensaje de datos, el iniciador solicite o lo acuerde con el destinatario que se acuse recibo del mensaje de datos.
- 2) Cuando el iniciador no haya acordado con el destinatario que el acuse de recibo se dé en alguna forma determinada o utilizando un método determinado, se podrá acusar recibo mediante:
 - a) Toda comunicación del destinatario, automatizada o no, o
 - b) Todo acto del destinatario, que basten para indicar al iniciador que se ha recibido el mensaje de datos.

Lo que sucede en el comercio electrónico es que suele darse por el correo electrónico que se estableció de forma previa o este se le envía al usuario de un sitio web o aplicación.

e) Contrato de adhesión y cláusulas.

El contrato de adhesión es aquel que se considera como un “Convenio cuyas condiciones generales han sido predispuestas, unilateralmente, por una de las partes y deben ser adheridas en su totalidad por la otra parte contratante.” Artículo 2 de la Ley 7472.

La Resolución N°14548-2007, Sala Constitucional de la Corte Suprema de Justicia, San José, a las quince horas y cuatro minutos del diez de octubre del dos mil siete, dice:

*“(...) dentro de las características más notables de esta especie de contratos se encuentra en que su celebración no es precedida por una libre discusión del contenido posible del contrato por las partes contratantes. Consecuentemente, el clausulado del contrato, únicamente, puede ser aceptado (adhesión) por una de las partes, dado que, poseen un contenido inmodificable. En tales contratos existe una preformación unilateral, lo que produce una uniformidad y estandarización de las relaciones contractuales. (...) los elementos definatorios de este tipo de contratos, son los siguientes: a) la pre-redacción unilateral del contenido del contrato por una parte que se impone a la otra; b) la inmodificabilidad del mismo por la contraparte que sólo puede aceptarlo o rechazarlo; c) la estandarización de las relaciones contractuales mediante la redacción de las condiciones generales del contrato (...)”*⁶²

Lo primero que se debe entender es que no es lo mismo una cláusula en condiciones generales a una cláusula abusiva, porque las generales no necesariamente deben ser abusivas, a diferencia de las cláusulas abusivas que se consideran que sí van en contra de la buena fe, buscan perjudicar al consumidor y lo pone en situación de desigualdad. Por eso este tipo de cláusulas deben ser reguladas por ley para no generar daños a los consumidores que se adhieren.

⁶² Sala Constitucional de la Corte Suprema de Justicia. Resolución N°14548-2007. San José, a las quince horas y cuatro minutos del diez de octubre del dos mil siete.

El artículo 44 de la ley 7472 y el artículo 1023 del Código Civil de nuestro país, indican cuales cláusulas se establecen como abusivas y se consideran nulas, son varias las que indican, sin embargo, algunas de ellas son, por ejemplo, las que piden la renuncia del comprador a leyes nacionales o de asistir a los Tribunales de Justicia.

En el comercio electrónico podemos encontrar contratos de consumo celebrados por adhesión, en modalidades de contratos llamados *clickwrap* o conocidos bajo el termino de *web-wrap*, en estos contratos una de las partes se adhiere a las condiciones y cláusulas del contrato dándole *click* a la leyenda de “Acepto” o cualquiera que sea similar que sale en la pantalla del usuario y que suele encontrarse al final del documento o página.

Es común encontrarlos en sitios web como en plataformas o redes digitales, para la aceptación de servicios o de productos, se utilizan para adherirse al contrato y a las condiciones del mismo, el usuario o consumidor puede adherirse o no, sin embargo, sino lo hace no podría continuar con la adquisición del producto, por ejemplo, primero debe “aceptar” para continuar con la compra del producto, así indica que se adhiere a las condiciones y además acepta la mismas.

CAPÍTULO II: RESPONSABILIDAD CIVIL OBJETIVA FRENTE A LOS CONSUMIDORES.

El objetivo del presente capítulo consiste en el análisis del instituto de la responsabilidad civil objetiva frente a los consumidores, la cual surge como un régimen especial que ha designado el legislador para tutelar los intereses y derechos del consumidor. De esta manera se analiza la Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor N°7472, en especial el artículo 35 de dicha ley en donde se establece la responsabilidad civil objetiva en materia de consumidor y la relación con el artículo 1048 del Código Civil.

Por otro lado, veremos algunos de los temas que toca el Manual de Protección al consumidor del MEIC, algunas de las problemáticas comunes que surgen en el comercio electrónico (por ejemplo, la entrega de los productos defectuosos, publicidad engañosa, falta de información, etc.), con la finalidad de comprender si la forma de aplicación de la responsabilidad civil objetiva en comercio electrónico se aplica igual al comercio físico o si existe alguna variante, por eso también se tomará en cuenta el Reglamento de la Ley 7472 capítulo sobre comercio electrónico del MEIC.

Así mismo, se estudiarán temas como la responsabilidad solidaria de los proveedores, de las plataformas digitales, los procesos administrativos y judiciales establecidos para reclamar los derechos de los consumidores.

SECCIÓN PRIMERA: Surgimiento de la responsabilidad civil objetiva en materia del consumidor.

Podemos definir a la responsabilidad objetiva como aquella en la que el elemento de culpa como criterio de imputación no es relevante, ya que se prescinde del mismo. Por lo que se enfoca en la teoría del riesgo, es decir, en las actividades peligrosas o la tenencia de un objeto de peligro, dicha actividad u objeto al ser peligrosas pueden eventualmente llegar a generar daños. Solo se enfoca en el nexo causal y el daño para probar la existencia de responsabilidad objetiva y que se pueda solicitar una indemnización.

Tal y como vimos en el capítulo anterior, el Derecho del Consumidor nace por el aumento de tecnologías principalmente en la revolución industrial y la comercialización de bienes y servicios que necesitaban ser regulados de una manera más segura para la protección del consumidor.

El Derecho del Consumidor es en principio de naturaleza preventiva y no represiva. Por ello, se parte de la premisa que la protección de los consumidores es más efectiva promoviendo conductas que respeten los derechos de los consumidores y eviten infracciones a la Ley.⁶³

Por lo que se considera que los proveedores deben comportarse de una manera razonable y responsable, esta responsabilidad se ve representada en las actividades o prácticas comerciales del proveedor, principalmente en su trato al consumidor sobre temas de difusión de una buena información o de la calidad de los productos y servicios que ofrece.

A través de la sociedad industrial surgieron fenómenos como el consumismo y la producción masiva, pero por otro lado surge el tema del riesgo y la potencialidad dañosa de ciertas actividades como consecuencia de la revolución industrial.

De movimientos consumistas se logró dar importancia a la protección del consumidor, tanto por parte de organizaciones internacionales como de distintos países que han tratado de regular las relaciones de consumo, en las que se ha considerado como parte débil al consumidor por razones antes descritas, sin embargo, recordemos que se debe más que todo a una desproporción en cuanto a un tema económico, técnico y de información en la cual el consumidor se puede encontrar en desventaja frente al proveedor.

Una de las principales situaciones que se pretendía regular era la del tema de daños sufridos por los consumidores, en los cuales con la teoría clásica (subjetiva) de la responsabilidad con culpa no era suficiente, ya que se generaba una dificultad probatoria al momento de determinar la culpa del causante del daño y muchas veces al no comprobarse la misma, las indemnizaciones de los daños no se realizaban.

⁶³ Ministerio de Economía, Industria y Comercio, Dirección de apoyo al consumidor. Manual de Buenas Prácticas de Protección al Consumidor. <https://unctadcompal.org/wp-content/uploads/2017/03/COSTA-RICA-Manual-Buenas-Practicas-version-final.pdf>

De esta manera la responsabilidad objetiva parece más favorecedora para el tema de relaciones de consumo, partiendo de criterios de imputación como la teoría del riesgo que existe en las actividades llevadas a cabo por el proveedor, con este régimen de responsabilidad la culpa en la conducta del sujeto deja de ser relevante.

1. ¿Por qué aplicar un régimen de responsabilidad objetiva en materia del consumidor?

El Derecho del Consumidor también busca el resarcimiento de los daños que sufren los consumidores, dichos daños se derivan de los bienes y servicios adquiridos en una relación de consumo.

La forma antigua de aplicación de la responsabilidad consistía en un régimen de responsabilidad subjetiva, es decir, buscando que el consumidor compruebe la culpa del causante del daño para que eventualmente se le pudiera indemnizar, sin embargo, esto no siempre se lograba.

El régimen subjetivo de responsabilidad causaba muchos problemas probatorios para el consumidor y de cierta forma terminaba beneficiando al proveedor (causante del daño) y al resto de los integrantes de la cadena de consumo, ya que no respondían por el daño.

El consumidor se encontraba en una situación difícil al momento de demostrar cual sujeto tenía la culpa, entendamos esto tomando en cuenta la cadena de consumo en la cual interfieren varios sujetos como el fabricante, productor, distribuidor, proveedor. Entonces como va a demostrar que el daño que sufrió le corresponde a alguno de ellos cuando en realidad la mayoría de las veces no sabe quiénes son o solo conoce a quien le ofreció el bien o servicio.

Se llegó a la conclusión de que la responsabilidad subjetiva no era suficiente para cubrir la materia del consumidor, se buscó otro tipo de imputación, dicha imputación es basada en el

riesgo creado, en el que se busca indemnizar al consumidor afectado cuando por una actividad riesgosa que le genere un daño, y como hemos reiterado varias veces aquí no interesa la culpa del causante.

De igual manera, se considera que cuando ese daño se haya generado de una actividad o conducta lícita, el causante debe responder por él e indemnizar a la víctima. Otra de las medidas regulatorias que han tomado en cuenta los legisladores de los diferentes países es indicar cuales actividades son consideradas con riesgos e indicarlas en alguna ley, por tanto, tendrían un régimen especial de responsabilidad.

Es así como en la actualidad la mayoría de los ordenamientos jurídicos optan y aplican esta responsabilidad en materia del consumidor, ya que resulta más favorecedor. Debemos recordar, que cuando surge un daño también se permite aplicar una responsabilidad solidaria a los integrantes de la cadena de consumo.

De esta manera en Costa Rica y con la promulgación de la Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor número 7472, en el artículo 35 se establece el régimen especial de responsabilidad civil objetiva frente al consumidor.

La jurisprudencia nacional, señala lo siguiente:

“VII.- La responsabilidad objetiva, ha dicho esta Sala: “Es el resultado de una revisión del instituto de la responsabilidad que vino a ser necesaria cuando se tomó conciencia que el molde de la culpa era estrecho para contener las aspiraciones de justicia que clamaban en un mundo cada vez más complejo. Exigencias de la realidad, la multiplicación de peligros y daños propios de la vida moderna, justificaron que en

determinadas situaciones la responsabilidad fuese tratada como un crédito a la víctima que el demandado debía desvirtuar (...).⁶⁴

2. Evolución de la Responsabilidad Objetiva en Costa Rica.

Antes de que en nuestro país se aplicara esta responsabilidad en materia de consumidor, se encuentra como antecedente los supuestos que indica el artículo 1048 del Código Civil, que establece en sus últimos párrafos, lo siguiente:

“(...) El que encarga a una persona del cumplimiento de uno o muchos actos, está obligado a escoger una persona apta para ejecutarlos y vigilar la ejecución en los límites de la diligencia de un buen padre de familia, y si descuidare esos deberes, será responsable solidariamente de los perjuicios que su encargado causare a un tercero con una acción violatoria del derecho ajeno, cometida con mala intención o por negligencia en el desempeño de sus funciones, a no ser que en esa acción no se hubiere podido evitar con todo y la debida diligencia en vigilar.

Sin embargo, no podrá excusar con esas excepciones su responsabilidad el que explota una mina, fabrica, establecimiento de electricidad u otro cualquiera industrial, o el empresario de una construcción; y si no le hubiere, el dueño de ella, cuando su mandatario, 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.

⁶⁴ Sala Primera de la Corte Suprema de Justicia, Resolución 00295- 2017, San José, a las diez horas cuarenta y cinco minutos del veintiséis de abril del dos mil siete.

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. (...)"

Como primer supuesto nos muestra la responsabilidad de un sujeto por los actos de una persona que depende de él, la relación con la culpa de in vigilando e in eligiendo, así podemos relacionar esto con la responsabilidad, por ejemplo, derivada de actos de hijos o trabajadores.

Los últimos párrafos del artículo anterior, hablan de la responsabilidad aplicable a los empresarios y productores industriales e indica cuales son los supuestos en los cuales se aplica la responsabilidad objetiva, por ejemplo, ferrocarriles o vehículos. Esto muestra la regulación de daños derivados de una actividad industrial y la indemnización, sin embargo, no regula ni habla sobre casos ante el consumidor.

Por otro lado, el artículo 190 de la Ley General de Administración Pública, habla de la responsabilidad civil objetiva del Estado partiendo del criterio de que exigir la comprobación de culpa en ciertos casos afectaría más a quien sufrió el daño. El inciso primero de este artículo, dice: "La Administración responderá por todos los daños que cause su funcionamiento legítimo o ilegítimo, normal o anormal, salvo fuerza mayor, culpa de la víctima o hecho de un tercero". Así mismo, el artículo 194 en los incisos primero y segundo, indica:

1. La Administración será responsable por sus actos lícitos y por su funcionamiento normal cuando los mismo causen daño a los derechos del administrado en forma especial, por la pequeña proporción de afectados o por la intensidad excepcional de la lesión.

2. En este caso la indemnización deberá cubrir el valor de los daños al momento de su pago, pero no el lucro cesante.

Los artículos anteriores indican que el Estado también será responsable de los daños que se le causen al administrado, se ha determinado que estos artículos representan la aplicación de responsabilidad objetiva frente al administrado. También indican que se realizará la indemnización del daño cuando corresponda e indica cuales son las eximentes de responsabilidad, que son: fuerza mayor, culpa de la víctima o hecho de un tercero.

Con la creación y promulgación de la Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor, se establece la responsabilidad civil objetiva frente a los consumidores en Costa Rica. El artículo 35 de esta ley, indica:

“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 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”.

En busca de protección del consumidor, se establece en este artículo la responsabilidad de proveedores y miembros de la cadena de consumo, que además también poseen responsabilidad solidaria, el proveedor no solo responde por él, sino que también responde por los trabajadores

de establecimientos como dependientes, así mismo, el artículo indica “independientemente de la existencia de culpa” lo cual establece la responsabilidad objetiva.

La Sala Primera de la Corte Suprema de Justicia, Resolución número 00034- 2014, San José, a las nueve horas cinco minutos del dieciséis de enero de dos mil catorce, comenta lo siguiente:

“(…) La responsabilidad objetiva, tiene como criterio de atribución causas expresamente establecidas por ley. Ejemplo de esto son el artículo 1048 del Código Civil, en cuenta 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 Administración. (…)”.

A continuación, en el siguiente apartado explicaremos más de la responsabilidad objetiva, el artículo 35 de la Ley 7472 y en que se relaciona con los otros artículos mencionados.

3. Responsabilidad Civil Objetiva y el análisis del artículo 35 de la Ley 7472.

La responsabilidad objetiva se diferencia de la responsabilidad contractual y extracontractual subjetiva en lo que respecta al tema de la culpa, ya que la responsabilidad objetiva es ajena a criterios de culpa o dolo, es decir, que no interesa si el sujeto causante de un daño actuó de esa manera.

Se basa en la creación de un riesgo producto de una actividad considerada riesgosa, daños que se le pueden producir a un tercero o a los bienes de esa persona. Las actividades calificadas con riesgos y con regímenes especiales de responsabilidad, suelen ser considerados de esta manera por parte de los legisladores y como hemos visto han sido tomados en cuenta los daños provocados por los empresarios industriales o el de los proveedores a consumidores.

Estas actividades pueden estar reguladas en leyes diferentes tal y como sucede con el artículo 1048 del Código Civil que habla de la responsabilidad para el empresario industrial, y del artículo 35 de la Ley 7472 que establece un régimen de responsabilidad frente a los consumidores.

La responsabilidad objetiva en materia del consumidor se justifica en buscar la responsabilidad de un daño causado a un consumidor, la cual recae sobre el causante que ha creado el riesgo.

Se considera que el mercado depende de si los bienes y servicios son adquiridos por los consumidores, por lo que el derecho del consumidor y su prevención no buscan en realidad castigar al proveedor o comerciante, sino que se respeten los derechos de consumidores, regular las relaciones de consumo, prácticas de control de calidad, seguridad e información adecuada de los objetos de la relación de consumo.

Para que surja este régimen de responsabilidad es importante determinar el criterio de imputación, es decir, el riesgo creado. Este a su vez es un elemento necesario de la responsabilidad y necesario para dar vida jurídica.

Para garantizar una indemnización efectiva del daño, la ley y la doctrina establecen que no solo el proveedor será responsable del daño sino también quien interfiera en la cadena de consumo, aunque el consumidor, suele reclamarle a quien conoce, por lo general al proveedor quien le ofreció los bienes y productos.

Así mismo, la jurisprudencia dice sobre la responsabilidad objetiva frente a los consumidores y la teoría del riesgo, lo siguiente:

“La teoría del riesgo, según la cual quien ejerce o se aprovecha de una actividad con elementos potencialmente peligrosos para los demás, debe también soportar sus

inconveniencias, permeó la mayor parte de las legislaciones y en el caso de Costa Rica origina el párrafo V de comentario. Esta teoría es también denominada del daño creado, cuyo paradigma de imputación, según lo refiere el Profesor Alterini, "... estriba en atribuir el daño a todo el que introduce en la sociedad un elemento virtual de producirlo ... ella, agrega, "... prescinde de la subjetividad del agente, y centra el problema de la reparación y sus límites en torno de la causalidad material, investigando tan solo cual hecho fue, materialmente, causa del efecto, para atribuírselo sin más. Le basta la producción del resultado dañoso, no exige la configuración de un ilícito a través de los elementos tradicionales..." (Alterini, Atilio, Responsabilidad Civil, Abeledo Perot, III Edic., Buenos Aires, 1987, pág. 106)." ⁶⁵

De esta manera como el consumidor no debe demostrar el elemento de responsabilidad de conducta que se lleva a cabo por la culpa o dolo, solo debe demostrar los elementos de responsabilidad, como: el nexo causal, el daño y el criterio de imputación objetivo de riesgo creado. Se debe tomar en cuentas que este régimen de responsabilidad la prueba se invierte.

La Sala Primer de la Corte Suprema de Justicia, Resolución número 00947- 2017, San José, a las nueve horas treinta y nueve minutos del diecisiete de agosto de dos mil diecisiete, indica lo siguiente:

"(...) De acuerdo con lo establecido por esa norma, en lo que se refiere al régimen de responsabilidad objetiva, esta Sala ha establecido en reiterados precedentes que es al comerciante a quien le corresponde demostrar que el daño que se le atribuye con los riesgos que se crean al desarrollar su actividad comercial; le es ajeno. (...) No obstante lo anterior, ello no significa que la supuesta víctima quede liberada de probar no solo la

⁶⁵ Sala Primera de la Corte Suprema de Justicia, Resolución 00295- 2017, San José, a las diez horas cuarenta y cinco minutos del veintiséis de abril del dos mil siete.

lesión cometida sino el nexo de causalidad existente entre el daño ocasionado y la actividad riesgosa del comercio.”

A la persona a la que se le imputen los daños, es decir, al causante, debe tener el dominio de la actividad riesgosa por lo que asume las posibles consecuencias (daños) que se deriven de dicha actividad.

Esta protección al consumidor, como hemos visto se plasma en el artículo 35 de la Ley de la Promoción y Defensa Efectiva del Consumidor, e indica que quien ejerza una actividad (en conexión a una relación de consumo) riesgosa, debe responder por los daños.

Dentro de los derechos que se buscan proteger son los de salud, seguridad, protección de datos y la debida información de los consumidores cuando se encuentren en proceso de adquisición de los bienes y servicios.

Algunos de los puntos en común del artículo 35 de la Ley 7472 con el artículo 1048 del Código Civil, son los siguientes:

- Ambos artículos se refieren al riesgo intrínseco en una actividad.
- En ambos se debe explotar una actividad industrial o comercial.
- Al establecer una responsabilidad objetiva, es indiferente si el causante del daño actuó con culpa o dolo, si se llevó a cabo la actividad con los “cuidados o diligencia” necesaria, pues gira en torno al riesgo y a la existencia de un daño producto del mismo.

Sin embargo, la mayor diferencia consiste en que el artículo 35 de la Ley 7472 gira en torno y exclusivamente a las relaciones de consumo, por lo que requiere que los sujetos sean un consumidor y un proveedor. Por lo cual todos los supuestos de protección al consumidor son a raíz de dicha relación.

Además, otra de las diferencias respecta a los alcances del derecho de indemnización, si leemos el artículo 1048 del C.C nos damos cuenta que limita la indemnización más que todo a casos de lesiones o muerte, a diferencia del artículo 35 de la LPCDEC en el que la víctima puede solicitar indemnización por diferentes daños como patrimoniales, físicos o morales, inclusive la muerte, así como los perjuicios que se le sean ocasionados.

En algunas ocasiones se ha confundido el uso de estos artículos y cual debe aplicarse, sin embargo, consideramos que lo primordial es identificar a las partes y el tipo de relación que poseen, pues esto indica si estamos frente a una relación de consumo o no, si se determina que estamos frente a una es evidente que se debe entonces aplicar el artículo 35 de la LPCDE, ya que el 1048 del C.C no regula supuestos para los consumidores.

Es así como se aplica la ley especial sobre la general, aquí podemos entonces hablar de la relación con el principio de especialidad, sin embargo, esto no impide que no se puedan utilizar otras fuentes del derecho del consumidor, por ejemplo, hacer referencias a los tratados internacionales y en casos de lagunas jurídicas acudir supletoriamente a leyes generales como la Ley General de Administración Pública, el Código Civil y el Código de Comercio.

También el artículo 190 de la Ley General de Administración Pública hace referencia a las eximentes de responsabilidad, las cuales son fuerza mayor, culpa de la vista y hecho de un tercero. Este artículo se relaciona al 35 de la Ley 7472 porque se aplican las mismas eximentes y deben ser demostradas por el proveedor.

La responsabilidad objetiva en materia del derecho del consumidor, es considerada de orden público e irrenunciable, es un deber de los proveedores de hacerse responsable cuando ocasionen un daño a raíz de las actividades que llevan a cabo.

Basta con que el daño producto de una actividad riesgosa derivado de una relación de consumo donde se adquirieron bienes y servicios, se materialice, para que el consumidor que ha sufrido ese daño pueda solicitar que se indemnice, más adelante en este capítulo veremos las instancias a las que puede acudir el consumidor para hacer valer sus derechos.

4. Responsabilidad Solidaria en materia del consumidor.

Se dice que la responsabilidad es solidaria cuando: “el acreedor puede reclamar a cualquiera o a todos los responsables, el incumplimiento de una obligación o el resarcimiento total de un daño.”⁶⁶ En este caso el acreedor vendría a ser el consumidor, quien tiene derecho por los daños sufridos de los bienes o servicios que adquiere.

En la responsabilidad solidaria concurren una pluralidad de sujetos unidos por el objeto o prestación, además están unidos por una relación. En las relaciones de consumo, como hemos visto existe gran cantidad de sujetos que interfieren en la cadena de consumo como el proveedor, fabricante, productor, etc.

Una característica esencial de la responsabilidad solidaria: “es la posibilidad de que el acreedor se dirija indistintamente y por el total de la deuda, contra cualquiera de sus deudores solidarios.”⁶⁷ Entonces, el consumidor puede solicitar la indemnización al proveedor o cualquier otro integrante de la cadena de consumo, puede inclusive ir contra uno solo de ellos sin necesidad de fraccionar su reclamación.

⁶⁶Informe de Investigación CIJUL. Responsabilidad Solidaria.
<https://cijulenlinea.ucr.ac.cr/portal/descargar.php?q=MzcwMw==>

⁶⁷ Responsabilidad Solidaria. Wolters Kluwer.
https://guiasjuridicas.wolterskluwer.es/Content/Documento.aspx?params=H4sIAAAAAAAAAEAMtMSbF1jTAAAU MTA3MTtbLUouLM_DxbIwMDCwNzAwuQQGZapUt-ckhlQaptWmJOcSoAGTdsfzUAAAA=WKE#I203 (20 de abril de 2021)

Es decir, que “el deudor solidario carece del beneficio de excusión y debe resarcir o abonar el total de lo que se reclama, aunque existan otros deudores.”⁶⁸ Por lo que puede dirigirse contra cualquiera de forma individual o ir contra todos de manera conjunta.

El artículo 35 de la Ley 7472 no solo establece un régimen de responsabilidad objetiva, sino que también permite una responsabilidad solidaria a la hora de indemnización de daños, esta es una forma más de protección al consumidor ya que asegura la indemnización.

El inicio del artículo 35 Ley 7472 establece que “el productor, proveedor y comerciante deben responder concurrente (...)”, pero por otro lado dice que “los técnicos, los encargados de la elaboración y el control responden solidariamente, cuando así corresponda (...)”.

Se ha generado la confusión de si los sujetos de la cadena de consumo deben responder de manera concurrente o solidaria, se debe tomar en cuenta que la solidaridad se genera de una sola obligación creada por una misma causa, mientras que, la obligación concurrente es considerada como una obligación derivada de varias causas, por lo que son obligaciones independientes.

Por lo que se llega a la conclusión de que el legislador lo que pretendía era establecer una responsabilidad solidaria por parte de los sujetos de la cadena de consumo, también llamada de comercialización o producción, para resguardar la indemnización ante el consumidor.

A pesar de que al comienzo del anterior artículo citado se hable de “concurrente”, se debe interpretar como una responsabilidad “solidaria”, tal y como se indica al final del artículo.

⁶⁸ Informe de Investigación CIJUL. Responsabilidad Solidaria.
<https://cijulenlinea.ucr.ac.cr/portal/descargar.php?q=MzcwMw==>

Así, los proveedores (o miembros de la cadena) responderán solidariamente frente al consumidor, cuando solo sea uno de ellos quien realice la indemnización, puede posteriormente ejercer la acción de regreso frente al resto de los sujetos obligados.

Dicha acción es también llamada como acción de repetición, se dice al respecto: “Estando ante una acción de repetición que ejercita un deudor solidario contra los demás, como consecuencia del pago íntegro que aquél hizo al acreedor”.⁶⁹

Al respecto el Tribunal Segundo Civil, Sección Segunda, en la sentencia número 244, las once horas del treinta de agosto del dos mil trece, nos ofrece el siguiente ejemplo, al decir:

“Por ejemplo, si un producto es elaborado por una compañía y luego es comercializado por una intermediaria, para finalmente ser vendido en un pequeño puesto en un mercado, puede el perjudicado escoger si demanda directamente al fabricante, al proveedor, al vendedor final, a todos ellos o solamente a algunos (...)”.

Por otro lado, el Tribunal de Casación de lo Contencioso Administrativo y Civil de Hacienda, en la resolución número 00084-2010, San José, a las diez horas cinco minutos del veintiuno de enero de dos mil diez, expresa lo siguiente:

“(...) la indicada Ley de Protección de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor faculta al consumidor, usuario o destinatario final de un bien o servicio, a accionar en contra del comerciante, productor o proveedor indistintamente, entendiendo a éstos últimos como miembros de la denominada “cadena de producción”, para que se responsabilicen por los daños y perjuicios ocasionados en razón de los bienes y servicios

⁶⁹ Responsabilidad Solidaria. Wolters Kluwer.
https://guiasjuridicas.wolterskluwer.es/Content/Documento.aspx?params=H4sIAAAAAAAAAEAMtMSbF1jTAAAU MTA3MTtbLUouLM_DxbIwMDCwNzAwuQQGZapUt-ckhlQaptWmJOcSoAGTdsfzUAAAA=WKE#I203 (20 de abril de 2021)

brindados, sin importar si son su actividad principal o accesorio (...) establece el principio de que todo interviniente en la cadena de producción del bien o servicio debe responder en forma objetiva (vale decir, con independencia de culpa) y, a la vez, de manera solidaria (el texto señala concurrentemente) entre sí y frente al consumidor o destinatario del bien o servicio. En otras palabras, esa disposición le permite al consumidor imputarle responsabilidad aún a aquellos que no han contratado directamente con él, en el tanto intervienen en la cadena de producción del bien o servicio que le ocasionó algún daño o perjuicio. (...)”

5. Análisis del Manual de Buenas Prácticas de Protección al consumidor del MEIC.

En este apartado se analizarán algunos de los puntos descritos en el Manual de buenas prácticas de protección al consumidor, que consideramos son relevantes e importantes de analizar. Las estipulaciones de este Manual surgen tomando en cuenta como base la Ley de la Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor y su reglamento, la jurisprudencia de la Comisión Nacional del consumidor y de los tribunales de justicia.⁷⁰

Se dice que todas estas normas se aplican a los casos en los que existe una relación de consumo en territorio nacional, una vez que la misma exista el consumidor puede ser acreedor de los derechos que le corresponden. Así que uno de los requisitos para que el consumidor pueda reclamar sus derechos es que dicha relación de consumo se haya celebrado o llevado a cabo en territorio nacional.

⁷⁰ Ministerio de Economía, Industria y Comercio de Costa Rica. Dirección de apoyo al consumidor. Manual de Buenas Prácticas de Protección al Consumidor. <https://unctadcompal.org/wp-content/uploads/2017/03/COSTA-RICA-Manual-Buenas-Practicas-version-final.pdf> p.1.

Por ejemplo, al comprar un Tour para visitar Europa, “en este caso, aunque el servicio no se ejecute completamente en el país, el comerciante es responsable por que el servicio se realice adecuadamente de acuerdo a las normas establecidas en Costa Rica.”⁷¹

Es decir, que si una persona le compra el Tour a un comerciante (empresa) de Costa Rica para viajar a Europa, el comerciante debe hacerse responsable de que este servicio se lleve correctamente, aunque sea en Europa.

En este Manual se habla sobre la protección contra los riesgos que puedan afectar la salud, seguridad y medio ambiente del consumidor, debemos tomar en cuenta que el consumidor desea que al adquirir un producto lo pueda disfrutar con tranquilidad y de esta manera no debería someterse a los riesgos derivados de las actividades comerciales.

Como hemos visto, en caso de surgir un daño, el comerciante (proveedor) debe responsabilizarse. A continuación, veremos algunos de los temas que hemos decidido analizar sobre este Manual.

A. Deber de ofrecer productos seguros.

El Derecho de los Consumidores, protege al consumidor de obtener bienes y servicios que contengan y provoquen riesgos. Sin embargo, el deber de ofrecer productos seguros es una forma de prevención, en la que al proveedor le corresponde poner a disposición del consumidor dichos bienes y servicios.

Es cierto que pueden contener riesgos, ya que las actividades comerciales de relaciones de consumo poseen riesgos, pero dichos riesgos deben tratar de ser mínimos o los derivados del uso normal de un producto. Por eso es que un “producto (entendámoslo como bienes y servicios)

⁷¹Ibid. Página 7.

seguro”, se considera como aquel que en condiciones normales no genera riesgo, o que, si lo genera, este sería un riesgo mínimo derivado del uso del mismo.

Para lograr esta seguridad, se valoran varias cosas, entre ellas:

- Las características del producto, particularmente aquellos que son de consumo humano.
- Usos razonables que pueden esperarse del mismo en condiciones normales, incluyendo tanto usos principales como secundarios, así como formas comunes en que el producto es utilizado en forma errónea.
- Presentación del producto, incluyendo su etiquetado, publicidad, instrucciones de uso, certificaciones que invocan, así como cualquier información que se ofrezca sobre el mismo, etc.⁷²

B. Deber de Prevención.

Una obligación del proveedor es brindarle seguridad al consumidor, por lo que este deber consiste en la prevención de los posibles daños que se le pueden ocasionar al consumidor. Esto ayudaría a que el daño no se lleve a cabo y por lo tanto no sería necesaria una indemnización, esto se logra siguiendo prácticas de seguridad que permitan minimizar, evitar las situaciones o los daños derivados del riesgo de las actividades o de los bienes y servicios adquiridos.

Algunas de estas prácticas la vemos a continuación, a nivel de fabricante se deben tomar en cuenta ciertas medidas preventivas, tales como:

- Identificación e información permanente sobre los posibles riesgos que pueda potencialmente presentar un producto.

⁷² Ibid. Página 10.

- Adopción de estándares de seguridad adecuados, incluyendo, pero sin limitarse al apego estricto a normas técnicas oficiales que adopten las autoridades, así como aquellas comúnmente aceptadas por el sector pertinente de la industria.
- Información suficiente a los clientes (en este caso a los distribuidores, detallistas y otros) sobre la forma adecuada de ofrecer el producto de manera segura.
- Realización de pruebas de los productos para asegurarse que los mismos tienen la calidad adecuada.⁷³

A nivel de comercializador, distribuidor y detallistas, es decir, intermediarios o quien ponga a disposición de los consumidores los bienes y servicios, se encuentran las siguientes:

- Cumplir en forma diligente con los requisitos de seguridad aplicables a los productos que ofrecen.
- Informar a los consumidores sobre los riesgos que presentan los productos, así como la forma de evitarlos, etc.⁷⁴

C. Responsabilidad Objetiva.

Es cierto que el Derecho del Consumidor es de carácter preventivo y busca evitar que se originen daños a los consumidores, con el uso de mejores prácticas de seguridad y comerciales por parte de los proveedores o comerciantes. Sin embargo, hay ocasiones en que surgen daños de bienes y servicios obtenidos de la relación de consumo.

Estos daños que surgen y afectan al consumidor deben ser indemnizados para garantizar la protección del consumidor, los legisladores y doctrinarios han estipulado que las relaciones de

⁷³ Ibid. Página 11.

⁷⁴ Ibid. Página 11-12.

consumo y las actividades que se lleven a cabo de esta manera son consideradas por naturaleza como “actividades riesgosas”.

Por lo que se resguarda con los derechos al consumidor, buscando igualdad, por lo que quien se aproveche de dicha actividad debe hacerse responsable de los riesgos y daños que pueda causar. Este Manual en el inciso c) de la página 12, indica que el régimen especial en materia de consumo es la responsabilidad objetiva, dice al respecto:

Para la tutela efectiva de estos derechos, se adoptó un sistema de responsabilidad llamado “objetivo”, según la cual debe indemnizarse al consumidor siempre que este sufra un daño como consecuencia de un acto de consumo (actual o potencial), independientemente de la existencia de culpa”.⁷⁵

Algunos de los supuestos por lo que se puede originar la responsabilidad objetiva pueden ser: por defectos en el diseño del producto, por vicios de fabricación, de manipulación del producto o por deficiencias en la información al consumidor, etc.

Como hemos visto con anterioridad, basta con que el consumidor sufra de un daño como consecuencia de una relación de consumo donde adquirió bienes y servicios para que surja este tipo de responsabilidad. Sin embargo, hay un caso interesante que podemos mencionar y es que no solo existe responsabilidad ante los consumidores sino también ante clientes.

Con la intención de aclarar la diferencia entre ambos sujetos, la jurisprudencia nacional en la resolución 00295- 2007 de la Sala Primera de la Corte Suprema de Justicia, San José, a las diez horas cuarenta y cinco minutos del veintiséis de abril del dos mil siete, indica lo siguiente:

⁷⁵ Ibid. Página 12.

“(…) 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, entendiendo 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 (...)”.

De esta manera un cliente poder ser un potencial consumidor o comprador, y la ley también lo protege, es así como la responsabilidad objetiva también se puede aplicar en estos casos, a pesar de que no se lleve a cabo una verdadera relación de consumo con el proveedor. Para mejor entendimiento, veamos el siguiente ejemplo:

Un comerciante es responsable de los daños que sufra un consumidor o sus pertenencias en el estacionamiento de un establecimiento, cuando el consumidor visite el negocio

dentro de los horarios y actividades normales de éste, aún si no se adquirió ningún producto⁷⁶.

Recordemos sobre la responsabilidad objetiva frente a los consumidores, lo que nos indica la resolución 00295- 2007 de la Sala Primera de la Corte Suprema de Justicia, San José, a las diez horas cuarenta y cinco minutos del veintiséis de abril del dos mil siete, que dice lo siguiente:

“(...) la responsabilidad objetiva se resume en una ventaja a favor del lesionado que significa una parcial inversión la (sic) de la prueba, en el sentido de que ésta queda exonerada de la carga de probar la culpa (culpa o dolo) del causante del daño y vano sería el intento de éste de probar su falta de culpa...” (Pérez Vargas, Víctor, Derecho Privado. I Edición Publitex, San José, Costa Rica, 1988, pág. 417). Sea, le corresponde a la persona o empresa a quien se le atribuye la responsabilidad, demostrar que los daños se produjeron por fuerza mayor o por culpa de la víctima (...).”

D. Sujetos que deben responder.

En la responsabilidad objetiva frente a los consumidores, responde cualquier sujeto que haya participado en la cadena de consumo, también llamada de producción, comercialización o de suministro de los fabricantes, productores, distribuidores, etc., y de manera solidaria.

E. Exclusión de Responsabilidad.

Le corresponde al proveedor demostrar que es ajeno al daño causado, esto se logra comprobando alguna de las excepciones o eximentes de responsabilidad. Como ya hemos indicado las excepciones para excluirse de responsabilidad son las siguientes:

⁷⁶ Ibid. Página 13.

- Fuerza mayor.

Es aquella circunstancia impredecible e inevitable que altera las condiciones de una obligación, se debe a un hecho de la naturaleza, y aunque pudiera preverse es inevitable. “La fuerza mayor interrumpe el normal suceder de los acontecimientos que iban dirigidos en forma regular hacia la satisfacción del interés del acreedor”.⁷⁷ Esto quiere decir que cuando por fuerza mayor se origine un daño, se corta el nexo causal, lo que desvincula al proveedor.

“Tratándose de la responsabilidad objetiva solamente la fuerza mayor exoneraría de responsabilidad al deudor en virtud de que la responsabilidad objetiva no analiza la culpa sino la existencia de una actividad riesgosa.”⁷⁸ Esta es una eximente ideal para la responsabilidad objetiva, desde el punto de vista de que en la fuerza mayor tampoco se analiza la culpabilidad, sino que se hace en relación al nexo causal.

El caso fortuito no podía aplicarse en estos casos, porque a diferencia de la fuerza mayor, en el caso fortuito se analiza la culpabilidad.

- Culpa de la Víctima.

Se puede entender sobre la culpa de la víctima que es una forma de “auto-responsabilidad”⁷⁹ y es “una causa de exoneración de responsabilidad, en la medida de su participación en la producción del daño.”⁸⁰ Esto quiere decir que si la víctima es la responsable del daño (patrimonial o extrapatrimonial), ya sea porque actuó con dolo o culpa, como

⁷⁷ Jorge Jiménez Bolaños (2010) Caso Fortuito y Fuerza Mayor. *Revista de Ciencias Jurídicas* N°123 (69-98) <https://revistas.ucr.ac.cr/index.php/juridicas/article/download/13509/12778/>

⁷⁸ Ibid. Página 95

⁷⁹ Informe de Investigación CIJUL. Los eximentes de responsabilidad en el Derecho Administrativo. <https://cijulenlinea.ucr.ac.cr/portal/descargar.php?q=MzU4MA==>

⁸⁰ Ibid. Página 7

negligencia, impericia o imprudencia, provoca que el proveedor se libere o exonere de responsabilidad y por lo tanto del deber de indemnizar al consumidor.

- Hecho de un tercero.

La lesión o el daño se le es imputable a otro sujeto de derecho, que puede ser tanto una persona física o jurídica, entendamos como tercero cualquiera que no sea parte de la relación de consumo. “El hecho de un tercero, en la medida en que sea causa comprobada del daño, es equiparable a la fuerza mayor.”⁸¹ En el sentido de que ambas sirven para exonerar la responsabilidad.

F. Advertencia sobre riesgos.

Los proveedores tienen el deber de advertir a los consumidores de los riesgos inherentes a los bienes y servicios que adquieren y que se les ha ofrecido. Esto consiste desde brindar recomendaciones en las cuales se dan instrucciones de almacenamiento o manipulación que intentan evitar o mitigar el riesgo.

Obviamente hay actividades, bienes y servicios con riesgos inherentes que no necesariamente pueden ser controlados, sin embargo, el proveedor debe hacerse cargo de ellos, en la realidad una buena práctica comercial consiste en que el comerciante advierta al consumidor sobre ciertos riesgos que pueden generarse del uso normal o anormal de ciertos productos.

Aunque bien o servicio que por naturaleza ya implica un grado de riesgo para quien lo consume, son susceptibles de ser puestos en el mercado de maneras anormales o con defectos (más de los que ya podría contener como si estuviera en condiciones “normales”), en caso de

⁸¹ Ibid. Página 8

darse estos riesgos provoquen daños, al proveedor se le aplican las reglas de la responsabilidad objetiva.

Sin embargo, hay una teoría aparte que se llama “teoría del riesgo asumido” que funciona similar a una excepción, sería como la “participación del perjudicado” (que como vimos excluye la responsabilidad del comerciante) en la cual no hay necesariamente un uso incorrecto del producto.⁸²

Esta teoría lo que quiere decir, es que, si un consumidor posee los conocimientos sobre un riesgo determinado por el consumo de un producto y si a pesar de eso elige consumirlo, no puede culpar al comerciante por el daño que sufra. Esto también sería un tipo de excepción ante la responsabilidad del proveedor y aplica solo en ciertos casos.

Para mejor entendimiento del párrafo anterior, veamos el siguiente ejemplo, un fumador que siempre compra cigarrillos de la misma empresa y que tiempo después termina con problemas de salud relacionados al fumado, que en principio fue advertido de los daños de salud que se le podrían generar a largo plazo producto del contenido de un cigarrillo, dicho consumidor se somete al consumo de manera voluntaria y sabiendo los riesgos. Por lo tanto, luego no podría pretender que la empresa lo indemnice.

G. Garantías.

El Manual de Protección al Consumidor, define la garantía en materia de actos de consumo como: “la obligación del comerciante de responder ante las fallas determinadas de los bienes y servicios que ha puesto en el mercado”.⁸³ La garantía puede establecerse en un contrato

⁸² Ministerio de Economía, Industria y Comercio de Costa Rica. Dirección de apoyo al consumidor. Manual de Buenas Prácticas de Protección al Consumidor. <https://unctadcompal.org/wp-content/uploads/2017/03/COSTA-RICA-Manual-Buenas-Practicas-version-final.pdf>

⁸³ Ibid. Página 24

o no, sin embargo, la misma es obligatoria en los bienes y servicios, por lo que a pesar de que exista ausencia de la misma en un contrato, esto no quiere decir que la misma no exista o que no vaya a darse, sino que en realidad a estos casos se les aplicaría las condiciones mínimas que estén previstas por ley.

La garantía es irrenunciable en las transacciones de consumo, por lo que los beneficiarios podrán ejecutarla cuando corresponda, el artículo 43 de la Ley 7472 hace referencia a lo relacionado sobre la garantía.

- Sujetos obligados por la garantía.

Le corresponde en principio, al vendedor de un bien o servicio. Sin embargo, la garantía también puede ser asumida por un tercero, pero si sucede de esta manera se hará de manera escrita y se le debe informar al consumidor.

El hecho de que sea un tercero a quien se le imponga la garantía no quiere decir que al proveedor se le libere del todo, ya que este mantiene su obligación con el consumidor en el sentido de que tiene que facilitar el ejercicio de la garantía al consumidor y responde por el incumplimiento del tercio (quien podría, por ejemplo, ser otro comerciante).

- Beneficiarios.

Es beneficiario todo aquel que adquiere el bien o servicio durante el plazo de vigencia de la garantía, es una obligación que está relacionada al objeto de la relación de consumo (los productos, es decir, los bienes y servicios) con independencia de quien sea su titular.

Hablamos del “titular” pero debemos entender que puede ser tanto el consumidor como el consumidor final, este último puede no tener una relación contractual con el proveedor, pero al final es quien disfruta del producto. Por ejemplo, “si un consumidor adquiere un bien y dentro

del plazo de la garantía se obsequia a otra persona, este último se convierte en el beneficiario de la garantía.”⁸⁴

- Garantía implícita.

Es la garantía automática que posee los bienes y servicios que se ponen a disposición del consumidor y que este adquiere. Hay algunos aspectos que ya garantiza implícitamente como la naturaleza del producto, con esto nos referimos a que, si se ofrece el producto, el mismo debe entregarse y no uno distinto. Por ejemplo, “si se ofrece un automóvil de transmisión automática y se entrega uno de transmisión manual se estaría incumpliendo la garantía implícita de naturaleza del bien.”⁸⁵

Por otro lado, la calidad de los productos debe ser aceptable, con esto nos referimos a que el producto se adecua a la calidad que fue ofrecida, sino lo es, la garantía cubrirá los vicios o defectos de cualquier clase.

- Garantía expresa.

La garantía expresa se diferencia de la implícita porque en la expresa la obligación de garantía se da por escrito (de forma expresa) y en la implícita no es necesario. La garantía expresa por lo general se da sobre ciertos tipos de bienes muebles duraderos como, por ejemplo, maquinarias o vehículos, para el resto de bienes o servicios, será opcional.

Este documento deberá contener: el alcance de la garantía, como el alcance geográfico, condiciones, identidad del responsable por cumplirla, procedimiento para hacerla efectiva, etc.

- Soluciones que concede la garantía.

⁸⁴ Ibid. Página 25.

⁸⁵ Ibid. Página 26.

Las soluciones que brinde la garantía dependerán de cada problema que presente el bien o servicio de manera particular, entre ellos se puede encontrar: la reparación, el reemplazo y la devolución del precio pagado.

La reparación, se da en casos de daños, vicios, fallas o desperfectos menores que pueden repararse en un plazo razonable (por lo general de 30 días naturales). Cuando el bien haya sido reparado, se iniciará una nueva garantía sobre las piezas repuestas.

El reemplazo, se da en caso de fallas que no sean reparables o cuando el proveedor no haya reparado las que eran posibles, ya sea porque así lo decidió o porque no lo realizó dentro de los 30 días naturales. Se realiza un cambio por un producto igual y de misma funcionalidad, en caso de que no exista más ese bien o servicio, quedará a opción del comerciante entregar un bien superior o sino realizar un reembolso.

Devolución del precio pagado, es aquella que se da cuando no se realiza la reparación o reemplazo de los bienes y servicios, entonces el consumidor tiene derecho a que se le realice la devolución del precio pagado (hacer el reembolso). Y al momento de este reembolso, el consumidor tiene que entregar el bien con todos sus accesorios.

- Plazo para ejercer la garantía.

Como plazo mínimo de garantía para cualquier bien o servicio se otorgará 30 días hábiles, así se encuentra establecido por ley, sin embargo, el comerciante puede ofrecer más si así lo considera, como sucede en la realidad en la que dependiendo del producto se puede conceder hasta un año de garantía.

H. Facturas, recibos y comprobantes de pago.

El proveedor o comerciante, está obligado a extender un comprobante en el que conste la adquisición de los bienes y servicios, por ejemplo, una factura. Dichos comprobantes pueden ser cualquier documento permitido por ley siempre y cuando cumpla con las regulaciones de materia fiscal.

Dicho documento, debe contener información básica mínima, como, por ejemplo, nombre del comerciante, información del contacto (la cual le puede ser útil al consumidor), la identificación de los bienes y servicios, precio cobrado, condiciones de la garantía (si se da de manera expresa, salvo que está conste en documento independiente), algún requisito que sea establecido por la regulación fiscal.

Una vez cancelado el precio cobrado el comerciante debe extender un recibo, en el caso de abonos también se puede extender recibo o justificante de pago (en el cual se puede indicar la expresión de “cancelado” o algo similar).

También existe el caso de las facturas electrónicas que analizaremos en la sección segunda de este capítulo.

I. Acceso a información veraz y oportuna.

Es importante brindarle una correcta y completa información a los consumidores sobre los productos que pretenden adquirir, esto les brinda mayor seguridad y conocimiento para decidir si desean adquirir el bien o servicio. Se le exige al comerciante garantizar un acceso a la información que debe ser veraz.

El contenido esencial del deber de informar consiste en una obligación de ofrecer una información que sea completa, veraz y oportuna de tal modo que el consumidor realice una elección adecuada y razonable, de esta manera pueden decidir si realizan o no un acto de

consumo. Cuando no se brinda una información correcta, el consumidor se encuentra en desigualdad, se busca que la información no esté viciada por el error o el engaño, así podría elegir el consumidor la opción más conveniente.

Los proveedores (comerciantes) deben asegurarse que las personas que participan en las transacciones (agentes, vendedores, dependientes, etc.) estén informados y capacitados sobre las características de los bienes y servicios que ofrecen, dado que las omisiones o inexactitudes en que estos incurran son susceptibles de generar responsabilidad del comerciante.⁸⁶

El principio de veracidad de la información, implica que tanto el contenido de la información como la presentación (del producto) deben de ajustarse a la realidad del producto ofrecido y abstenerse de inducir a error a su destinatario. Dicho error puede causarse por información dada de forma oral o escrita.

La información debe brindarse en forma oportuna, puede darse en distintas etapas como la precontractual, contractual y en la propia ejecución del contrato de consumo. La información que debe brindarse es la siguiente:

- Características principales del producto.
- Identidad e información del comerciante.
- Contenido y tamaño.
- Precio total del producto.
- Condiciones de la transacción (por ejemplo, la forma de pago, procesos de entrega del bien o servicio, proceso de reclamos, etc.).
- Etc.

⁸⁶ Ibid. Página 57

SECCIÓN SEGUNDA: Responsabilidad civil objetiva desde la óptica del comercio electrónico.

El comercio electrónico es el medio que nos permite adquirir diversos productos por plataformas digitales o realizar transacciones a través de internet, cada vez es más común realizar actos de consumo de esta manera, así nos referimos al comercio electrónico como el medio por el que interactúan proveedores con consumidores de manera digital.

González (2019) (citando a Scotti, 2012) dice que se puede definir la idea de comercio electrónico como:

Un conjunto de transacciones que realizan las partes, con fines estrictamente comerciales, donde hay un interés lucrativo, cuyo desarrollo se lleva a cabo a través de diferentes medios de comunicación, creando en el espacio cibernético mercados virtuales abiertos o cerrados de bienes y servicios. Cabe destacar que la mayor expansión del comercio electrónico se ha dado en la red global de internet, cuyas características permiten la proliferación de estos mercados electrónicos.⁸⁷

A continuación, analizaremos aspectos relacionados al comercio electrónico que se encuentran en el Manual de Protección al Consumidor del MEIC, algunos de los problemas que surgen de este tipo de transacciones de consumo, el Reglamento de la Ley 7472, veremos la responsabilidad civil objetiva de los proveedores o plataformas digitales en esta modalidad de comercio y por último proceso de reclamo o defensa del consumidor.

⁸⁷ González, A.D. (2019) *Responsabilidad civil de las plataformas de comercio electrónico por incumplimiento del proveedor*. [Tesis para optar por el grado de licenciatura] Universidad Siglo 21. <https://repositorio.uesiglo21.edu.ar/handle/ues21/18322>

1. Reglas especiales para el comercio electrónico.

En el punto tres de la sección tercera del capítulo primero del presente trabajo se analizan algunos temas relacionados a los contratos electrónicos, como, por ejemplo, la perfección del contrato. Sin embargo, el Manual de Protección al Consumidor, establece unas reglas aplicables al comercio electrónico, que dice que los contratos de consumo realizados por medios electrónicos y por internet, principalmente el de compra venta (que es uno de los más comunes para adquirir bienes y servicios), requieren de las siguientes condiciones:

a. Validez.

Los contratos electrónicos serán válidos cuando concurren el consentimiento y otros requisitos de validez, recordemos que el consentimiento es la exteriorización de la voluntad humana, solo que en estos casos se da por medios electrónicos como, por ejemplo, el correo electrónico. Así mismo, basándose en el Principio de equivalencia funcional entendemos que los documentos digitales tendrán el mismo valor que uno físico o impreso.

Con lo que respecta a la prueba, se puede utilizar los documentos almacenados de manera digital, sin embargo, conforme a la prueba de un contrato se sujeta a lo que indica la legislación sobre firma digital.

El artículo 4 de la Ley de certificados, firmas digitales y documentos electrónicos N°8454, promulgada en agosto del 2005, reconoce los documentos electrónicos con la misma fuerza probatoria que los físicos. En el artículo 6 de esta ley indica que los documentos podrán ser conservados por medios de soporte electrónico, por lo cual, podrán ser consultados de manera posterior, aunque se debe garantizar su inalterabilidad.

En los artículos 8 y 9 de la Ley 8454, hacen referencia a la firma digital la cual se encuentra ligada a un documento electrónico y esta permite verificar la integridad y vinculación de ambos, los documentos que se encuentren firmados de esta manera tendrán el mismo valor que los firmados de forma física, posee mayor beneficio presentar un documento firmado de esta manera porque posee mayor valor probatorio.

Sin embargo, en la realidad hay que tomar en cuenta que no todas las personas tienen firma digital ni que todos los contratos se firman de esta manera, hay contratos de consumo que, por ejemplo, se celebran bajo modalidad de “click” en la leyenda de “aceptar”, en los que no se necesita de firma digital para celebrar el contrato o que el mismo tenga validez, por ejemplo, las transacciones por Amazon, Uber o con cualquier otra tienda o plataforma virtual que se no requiera de firma electrónica y se adecue a este sistema.

Así mismo, podemos referirnos a la validez de las facturas electrónicas que no solo funcionan como mecanismo de tributación ante el Ministerio de Hacienda, sino que también funcionan como comprobante de pago ante los consumidores, es válido tanto como si fuera un documento en físico, el cual debe ser enviado a los consumidores (usualmente al correo electrónico) luego de realizar una transacción donde se adquieren bienes y servicios, además debe contener aspectos básicos como el total de la suma pagada, los productos adquiridos y datos del comerciante.

La factura electrónica potenciará el comercio electrónico ya que habilita el integrar las actuales plataformas de comercio electrónico con el pago y las operaciones tributarias electrónicas. Además, la estandarización de los documentos de compra y venta.⁸⁸

⁸⁸ GS1 Costa Rica. Factura electrónica. Guía de Implementación. http://www.gs1cr.org/wp-content/uploads/2016/04/Guia_Fac_Elec_0109.pdf

b. Información previa.

El proveedor tiene el deber de informar al consumidor cuando va a iniciar el proceso de contratación o de los diversos trámites que se realicen.

c. Datos personales.

Para que se lleve a cabo el contrato se deben suministrar algunos datos personales del consumidor que son indispensables, en dado caso de que el comerciante desee obtener mayor información sobre el consumidor, necesitará el consentimiento de él. Además, debe garantizar la seguridad de dichos datos que se mantienen en una base de datos que almacena la información, por ejemplo, no permitir que terceros no autorizados tengan acceso a ella.

d. Confirmación de la transacción.

Una vez que el consumidor haya aceptado la oferta, el comerciante (proveedor) debe emitir la confirmación de la transacción, esta se da por algún medio electrónico y que permita que pueda ser archivada por el consumidor. Este inciso se encuentra ligado de cierta forma con la teoría de la confirmación, en donde se establece que el proveedor debe notificar al consumidor de la recepción de la aceptación de la oferta, en este caso se emite la confirmación de la transacción realizada.

e. Lugar de celebración del contrato.

Los contratos electrónicos de consumo “se presumirán celebrados en el lugar en que este tenga su residencia habitual”.⁸⁹

⁸⁹ Ministerio de Economía, Industria y Comercio de Costa Rica. Dirección de apoyo al consumidor. Manual de Buenas Prácticas de Protección al Consumidor. <https://unctadcompal.org/wp-content/uploads/2017/03/COSTA-RICA-Manual-Buenas-Practicas-version-final.pdf>

2. Algunos problemas que surgen en el comercio electrónico de consumo.

El comercio electrónico brinda mayores facilidades para los consumidores, sin embargo, es innegable la existencia de ciertos riesgos en dicha actividad, entre ellos podemos encontrar problemas en relación a:

Descripciones de producto confusas, mala calidad de las imágenes en la tienda virtual, caos durante el proceso de compra online, problemas de logística, incidencias con las devoluciones de productos, mala atención al cliente, diseño web deficiente y mala organización de contenidos en la web, obligaciones de efectuar un registro para comprar online, problemas derivados de las formas de pago online.⁹⁰

Estos nueve factores citados en el párrafo anterior pueden contribuir a tener malas experiencias o provocar problemas con respecto a la contratación y adquisición de los bienes y servicios. Así mismo se reportan, que no ha llegado el producto, que llegó, pero estropeado; que se entregó con retraso o que lo recibido no correspondía con lo adquirido.⁹¹

Muchas de las incidencias son reportadas, aunque hay otras que no tienen solución o los consumidores no hicieron reclamaciones “porque no sabían a donde dirigirse, lo que muestra que aún existe una falta de información y transparencia para el consumidor digital”, apuntan desde Adicae.⁹²

Para efectos del presente trabajo de investigación, se estudiarán los siguientes problemas: bienes y servicios defectuosos, retraso excesivo en la entrega, pérdida del bien o servicio,

⁹⁰Las nuevas incidencias más frecuentes en el comercio electrónico. Lynkoo. Lov.e-commerce. <https://www.lynkoo.com/incidencias-frecuentes-comercio-electronico>. (15 de mayo de 2021)

⁹¹ Lafraya, C. (7 de noviembre de 2019). Uno de cada tres consumidores tiene problemas al comprar por internet. *La Vanguardia*. <https://www.lavanguardia.com/economia/20191107/471430771815/comprar-internet-amazon-problemas.html>

⁹² Ibid.

publicidad falsa o engañosa, protección de datos personales, aspectos relacionados con el pago y el desistimiento.

A. Bienes y servicios defectuosos.

Puede ser que cuando el consumidor reciba el bien o servicio, este se encuentre con algún defecto y esto provoque que el consumidor no esté satisfecho. Es deber del proveedor de haber brindado toda la información necesaria para que el consumidor tome su decisión, y por otro lado cumplir con la garantía, recordemos que el derecho del consumidor busca de manera preventiva la protección de la salud, seguridad y del interés económico del consumidor.

Un producto defectuoso genera, por lo tanto, un daño. Los defectos pueden ser clasificados como defectos de fábrica, de información o de diseño, estos problemas suelen darse cuando los productos son puestos en el mercado y los mismos son adquiridos por los consumidores, el comerciante puede conocer o no este defecto.

Con respecto a la responsabilidad del proveedor, este debe reparar el daño causado a la víctima, dado que es quien ejerce una actividad considerada como riesgosa y lucra con la misma, además lanza el riesgo al mercado, por lo cual, es quien carga con los daños que esto conlleva.

Hoy en día, en algunas jurisdicciones también se habla del riesgo desarrollo, que implica que el proveedor o fabricante se deben adelantar a la existencia del defecto (al daño). Esto se logra mediante tecnología o incluso con mejor logística, ya que deben estudiar las probabilidades de riesgo como, por ejemplo, los componentes del producto o efectos colaterales.

Este problema se relaciona bastante con el tema de la garantía, porque con ella podemos solucionar el problema ya sea con una reparación, reemplazo o devolución de lo pagado, esto se aplica igual para el comercio electrónico, pero hay que tomar en cuenta las estipulaciones del

contrato de consumo como, por ejemplo, el tiempo para ejercerla. Muchos de los reclamos son producto del incumplimiento del comerciante con respecto los bienes y servicios, en dado caso de que el comerciante no cumpla con la garantía el consumidor puede ir a los órganos jurisdiccionales correspondientes.

Es importante entonces recordar que cualquier riesgo que le provoque un daño a un consumidor ya sea producto del bien o servicio que adquiriera, o de una actividad de consumo, será responsabilidad del proveedor o de los miembros de la cadena de consumo, siempre y cuando no pueden demostrar una causal de exclusión de responsabilidad.

Estos daños deben ser resarcibles, cuando cause daños patrimoniales, incluida la muerte u otros daños materiales, siempre que estos provengan de los bienes y servicios destinados al consumo.

B. Retraso excesivo en la entrega.

Debemos recordar que existen los bienes tangibles e intangibles, así como el comercio electrónico de tipo directo e indirecto. De esta manera el retraso en la entrega de productos usualmente se debe a problemas logísticos, por ejemplo, los bienes tangibles e indirectos se envían por correos tradicionales físicos o los códigos postales, además quien suele realizar la entrega son terceros que prestan el servicio (como correos de Costa Rica o cualquier otra empresa).

Un problema puede ser el límite de capacidad para entregar los bienes a los consumidores en especial en épocas que son más comunes para realizar compras en línea, es decir, que se retrasa la entrega de los productos por razones como esas. Sin embargo, también hay empresas (proveedoras) que venden sus productos y son quienes realizan la entrega como empresa, pero

por las mismas razones antes descritas no entregan a tiempo los bienes y servicios adquiridos por los consumidores.

En los casos de bienes y servicios de índole intangible y de entrega directa, se envían mediante enlaces on-line y el retraso puede ser producto de índole tecnológico como, por ejemplo, mala conexión a internet, problemas en los programas o software que se utilizan.

En estos casos nos podemos preguntar, ¿Quién es el responsable de esta entrega tardía? Y la respuesta sería es el proveedor o la misma empresa que realiza la entrega, puede ser inclusive por formar parte de la cadena de consumo, pero se deben analizar aspectos tales como el plazo establecido para la entrega de los productos indicados en el contrato de consumo, si se pasa la fecha límite para la entrega cabría entonces la responsabilidad y la posible indemnización.

Por ejemplo, la compañía Amazon que establece un tiempo estimado de entrega dependiendo de la ubicación geográfica de cada consumidor y esto se mide por rangos de tiempo estimado que pueden ser “estándar, rápido o prioritario.”⁹³ Esto lo que le indica al consumidor es una aproximación en la entrega de los productos que pueden ser de 5 a 15 días.

C. Perdida del bien o servicio.

Otra interrogante que sucede en los casos en que los bienes y servicios se pierden, es decir, nunca se entregaron al consumidor por razones desconocidas para él. Algunas de las razones por las que se pierden y no se entregan, pueden ser las que indica Vélez (2018) en su trabajo de investigación al citar información de las “entregas no completas” de Amazon, que dice: “(...) dirección incorrecta, formato del apartado postal irreconocible, formato del apartado

⁹³ Vélez Matamoros, J. D (2018). *Los conflictos en contratos electrónicos y la aplicación de medios alternos de resolución de conflictos por medios electrónicos en Costa Rica*. [Tesis para optar por el grado de Licenciatura, Universidad de Costa Rica] <https://iij.ucr.ac.cr/wp-content/uploads/bsk-pdf-manager/2019/05/Jos%C3%A9-David-V%C3%A9lez-Matamoros-Tesis-completa.pdf>

postal irreconocible, dirección restringida, intentos de entrega fallidos, entrega rechazada, etiqueta ilegible, paquete dañado en tránsito”, etc.⁹⁴

En estos casos hay que estudiar lo que dice el contrato de consumo con respecto a la entrega de los bienes, como se comentó con anterioridad puede ser la misma empresa quien realiza la entrega o puede ser otra que realiza el transporte, o hayan de por medio contratos de embarque. Por lo que la responsabilidad en caso de pérdida del bien la sumiría el proveedor o este transportista (intermediario), aunque lastimosamente en la realidad el consumidor no siempre ejerce su derecho y es quien sume la pérdida (el daño).

D. Publicidad engañosa.

Como hemos dicho en otras ocasiones uno de los deberes del comerciante es brindar información al consumidor sobre los bienes y servicios que se pretenden adquirir, y es un derecho del consumidor recibirla. Se debe brindar durante todas las fases del negocio o contratación.

En estos casos la publicidad se realiza a través de internet, por lo que es posible que el consumidor tenga más opciones de búsqueda o de comparación, sin embargo, siempre existe el riesgo de que aparezca publicidad no deseada. La autora Susan Chen, dice al respecto:

Para la divulgación de la información de bienes y servicios que ofrecen, las empresas lo llevan a cabo por medio de sus páginas web, entre otros medios de comunicación. En esta página web, despliega la publicidad de lo que ofrecen. La publicidad es toda información

⁹⁴ Ibid.

susceptible de inducir a una persona a hacer una elección sobre un producto o servicio determinado.⁹⁵

La publicidad como tal debe cumplir con ciertos requisitos como ser lícita, honesta, decente y verídica.⁹⁶ La información brindada debe ser clara y veraz, que no afecte la libertad de elección. Por otro lado, López (2015) cita al autor Jaeckel (2013), que define la publicidad como: “toda forma y contenido de comunicación que realiza un anunciante, con el propósito de influir en las decisiones de consumo”⁹⁷, es decir, que busca influenciar o convencer a los consumidores sobre alguna cosa, principalmente sobre la adquisición de productos.

Algunas veces la publicidad sobre los productos, ofertas o promociones, se utilizan para inducir a error al consumidor, por ejemplo, pueden generar confusiones con el precio de un producto que se encuentra en oferta. El artículo 37 de la Ley 7472, indica lo siguiente:

“La oferta, la promoción o la publicidad de bienes y servicios debe realizarse de acuerdo con la naturaleza de ellos, sus características, condiciones, contenido, peso cuando corresponda, utilidad, finalidad, de modo que no induzca a error o engaño al consumidor. No pueden emitirse tales informaciones, si de ello puede derivarse un daño o peligro para la salud o la seguridad del consumidor (...)”.

Al ser una obligación del comerciante, al no cumplir con lo establecido en la publicidad o al engañar al consumidor, este puede acudir ante la Comisión Nacional del Consumidor o de los órganos jurisdiccionales que correspondan para hacer valer sus derechos.

⁹⁵ Chen Sui, S. *Análisis de la normativa costarricense: protección del consumidor en la compraventa por internet*. Instituto de Investigaciones Jurídicas, Universidad de México.

<https://archivos.juridicas.unam.mx/www/bjv/libros/6/2940/16.pdf>

⁹⁶ Ibid.

⁹⁷ López Restrepo, J. y Del Río Vásquez, A. (2015). *Responsabilidad Civil Derivada de la Publicidad Engañosa*. Universidad de San Buenaventura Cali. <http://www.editorialbonaventuriana.usb.edu.co/libros/2015/publicidad-enganosa/html5/index.html?page=1>

Algún sector de la doctrina ha considerado que la publicidad falsa debería ser tratada como un fraude, así como lo ha acogido la normativa española en la Ley General de Defensa de los Consumidores y Usuarios, en su artículo 8 en el que establece que cuando se lleve a cabo la publicidad engañosa se considerará como un fraude y será sancionado como tal (ya sea con multas o prisión de pocos meses).

Se han dado recomendaciones sobre incluir en la Ley 7472 un artículo que regule la publicidad falsa como un fraude, o al menos, considerarlo de esa manera cuando sean graves.⁹⁸ Es importante tomar en cuenta el antes y el después de la realización del contrato de consumo porque esto marca la diferencia entre adquirir o no los productos, porque si una persona se da cuenta que está siendo engañado lo más probable es que no adquiera el producto ya que no espera sufrir un daño.

La responsabilidad por productos defectuosos se ha establecido mayoritariamente como una responsabilidad objetiva por los distintos doctrinarios y jurisdicciones, por lo cual resulta equiparable a las relaciones de consumo en la que se ha sufrido de algún daño a causa de la publicidad engañosa. Por lo que, esta “responsabilidad especial” sobre la publicidad engañosa reside en la conocida “responsabilidad objetiva o sin culpa”.⁹⁹

Una vez establecida la cadena de consumo, podemos hablar de la atribución de responsabilidad del proveedor o anunciante, para ello se regirá por las estipulaciones de la responsabilidad objetiva. Del artículo 30 de la Ley 1480 de 2011 de Colombia, podemos resaltar

⁹⁸ Chen Sui, S. *Análisis de la normativa costarricense: protección del consumidor en la compraventa por internet*. Instituto de Investigaciones Jurídicas, Universidad de México.

<https://archivos.juridicas.unam.mx/www/bjv/libros/6/2940/16.pdf>

⁹⁹ López Restrepo, J. y Del Río Vásquez, A. (2015). *Responsabilidad Civil Derivada de la Publicidad Engañosa*. Universidad de San Buenaventura Cali. <http://www.editorialbonaventuriana.usb.edu.co/libros/2015/publicidad-enganosa/html5/index.html?page=1>

la parte que hace referencia sobre el anunciante, al decir que este será responsable por los perjuicios que cause a raíz de la publicidad engañosa.

E. Aspectos relacionados al pago.

En los contratos electrónicos de consumo como, por ejemplo, la compraventa que se realiza por internet, incrementa una forma de pago que también sea electrónica y es por esta razón que el uso de tarjetas de crédito, débito, dinero electrónico o transferencias bancarias se convierten en algo de lo más común en el e-commerce como forma de pago.

Carvajal y Jiménez (2002) (citados por Chen) indican lo siguiente sobre la forma de pago: “este es generalizado mediante el uso de tarjetas de crédito o débito, por lo que oferentes obvian la necesidad de mostrarla ya que por costumbre y por idoneidad es la única forma de pago por internet.”¹⁰⁰ Este tema se relaciona a su vez sobre la confianza que tenga el consumidor sobre el proveedor, porque los consumidores quieren realizar pagos seguros a través de mecanismos que brinden confianza y seguridad, es decir, que el proveedor debe garantizar dicho aspecto.

Por ejemplo, que no se utilice de manera incorrecta la tarjeta de pago que ha ingresado el consumidor, ya que este es uno de los aspectos que más preocupa a ciertos consumidores y usuarios. Sin embargo, pueden existir problemas como el caso de uso fraudulento de tarjetas de crédito, por otro lado, si el consumidor realiza una compra por internet e ingresa los datos de su tarjeta y se realiza el pago, ya no hay vuelta atrás y la única manera de anularlo, consiste en que lo haga el comerciante (devuelva el dinero).

¹⁰⁰ Chen Sui, S. *Análisis de la normativa costarricense: protección del consumidor en la compraventa por internet*. Instituto de Investigaciones Jurídicas, Universidad de México.
<https://archivos.juridicas.unam.mx/www/bjv/libros/6/2940/16.pdf>

Otro problema que se relaciona con el pago es el tema del reembolso, por situaciones de sobre costo de envío y sobre todo por las devoluciones de compra, por ejemplo, cuando se compra una camisa en una tienda on-line y la talla resulta ser errónea, las únicas soluciones serían un cambio de la camisa o devolver el dinero, y en muchas ocasiones el reembolso tarda demasiado tiempo en realizarse.

De tal manera consideramos que el comercio electrónico debe ser seguro y por eso cuando los mecanismos de pago o las plataformas para hacerlo no brindan seguridad y dejan desprotegidos al consumidor, quienes ingresan sus datos personales de pago, debe hacerse cargo el proveedor cuando se genere un daño producto de la falta de seguridad, además en los casos que proceda un reembolso asegurarse de que se cumpla con el plazo prudencial y no se demore exageradamente.

F. El desistimiento.

Vélez (2018) (citando a Arroyo Aparicio, quien a su vez cita a Núñez Rodríguez, 2012), indica: “el Derecho del consumidor a desistir es la facultad que tiene este para desligarse, en plazo determinado y sin ninguna justificación, del contrato que había contraído.”¹⁰¹ Podemos preguntarnos si este desistimiento puede darse en los contratos de consumo electrónicos en los que adquirieron bienes o servicios en línea, ya que no es algo común de ver en nuestro país.

En los casos tradicionales de comercio que se realiza el desistimiento, se deben de realizar en un plazo señalado y se aplica en los contratos de consumo estipulados por ley o que hayan convenido las partes, por lo cual es un derecho que está limitado por ley. Si analizamos,

¹⁰¹ Vélez Matamoros, J. D (2018). *Los conflictos en contratos electrónicos y la aplicación de medios alternos de resolución de conflictos por medios electrónicos en Costa Rica*. [Tesis para optar por el grado de Licenciatura, Universidad de Costa Rica] <https://ijj.ucr.ac.cr/wp-content/uploads/bsk-pdf-manager/2019/05/Jos%C3%A9-David-V%C3%A9lez-Matamoros-Tesis-completa.pdf>

por ejemplo, las compraventas transfronterizas habría que tomar en cuenta la legislación del país del que se adquieren los bienes y servicios, como sucede en países como Estados Unidos, en el que sí se puede realizar siempre y cuando se cumpla con las políticas de devolución.

Sin embargo, en este trabajo nos referimos a Costa Rica y no hay nada en la legislación como un artículo que indique explícitamente si se aplica este derecho en el comercio electrónico. El Derecho de desistimiento, conlleva como hemos visto la devolución de los productos adquiridos. Si analizamos lo siguiente, veremos que:

La Ley 7472 y el Código de Comercio de Costa Rica, no tienen nada establecido en relación al derecho de devolución en compras realizadas por internet, pues no tienen nada incluido con respecto a compras por este medio. Sin embargo, si se asimilan las ventas por internet como una venta a domicilio, el artículo 37 de la Ley 7472 permite la devolución hasta 8 días después de perfeccionado el contrato”.¹⁰²

En las ventas a domicilio se denomina derecho de retracto, el consumidor ejerce su derecho sin responsabilidad de su parte dentro de los siguientes ocho días naturales desde que la misma fue realizada o desde que el bien es entregado, lo que sucede de ultimo, salvo que el comerciante conceda un mayor plazo.¹⁰³

Para que sea eficaz se debe notificar al comerciante dentro de dicho plazo y a través de cualquier medio (es decir, que incluso se puede por medios electrónicos o de manera personal), el producto se debe devolver en el estado que fue recibido, de forma completa y sus accesorios.

¹⁰² Chen Sui, S. *Análisis de la normativa costarricense: protección del consumidor en la compraventa por internet*. Instituto de Investigaciones Jurídicas, Universidad de México.

<https://archivos.juridicas.unam.mx/www/bjv/libros/6/2940/16.pdf>

¹⁰³ Ministerio de Economía, Industria y Comercio de Costa Rica. Dirección de apoyo al consumidor. Manual de Buenas Prácticas de Protección al Consumidor. <https://unctadcompal.org/wp-content/uploads/2017/03/COSTA-RICA-Manual-Buenas-Practicas-version-final.pdf>

Al momento de que el comerciante reciba el bien, se le da la totalidad de lo pagado al consumidor.

La ley no indica si se aplica o no en realidad el derecho de retracto en nuestro país en relación al e-commerce, pero sí nos permite creerlo por temas de similitud y comentarios al respecto, por ejemplo, el Manual de protección al consumidor antes estudiando, dice: “las ventas realizadas a través de internet u otras formas de comercio electrónico constituyen una modalidad especial a distancia.”¹⁰⁴ Y esto también se relaciona a las ventas a domicilio, más adelante analizaremos que dice el Reglamento de la Ley 7472 al respecto.

G. Protección de datos personales.

En el ámbito del e-commerce se llevan a cabo muchas transacciones en las cuales los proveedores necesitan los datos de los consumidores o usuarios, “pero a muchos usuarios les preocupa revelar sus datos de carácter personal y con razón, pues se abusa con demasiada frecuencia de datos sensibles, se utilizan ilegalmente para fines publicitarios o incluso se entregan a terceros.”¹⁰⁵

El revelar este tipo de información sin el consentimiento de los usuarios puede generar consecuencias legales para el proveedor, quien debe garantizar un buen manejo y seguridad de dicha información. En Costa Rica, la Ley de Protección de la Persona frente al tratamiento de sus datos personales, N°8968 del 07 de julio del 2011, tiene como objetivo garantizar el tratamiento de la información que conste en bases de datos ya sean manuales o automatizadas, así mismo garantizar el derecho de la autodeterminación informativa de una persona.

¹⁰⁴ Ibid. Página 40.

¹⁰⁵ La protección de datos personales en el e-commerce. Digital Guide Ionos by 1&1. <https://www.ionos.es/digitalguide/paginas-web/derecho-digital/la-proteccion-de-datos-personales-en-el-ecommerce/> (14 de mayo 2021).

El artículo 3, inciso a), de la ley previamente mencionada define las bases de datos como: “cualquier archivo, fichero, registro u otro conjunto estructurado de datos personales, que sean objeto de tratamiento o procesamiento, automatizado o manuales, cualquiera que sea la modalidad de su elaboración, organización o acceso.”

El comerciante o proveedor debe cumplir con el deber de confidencialidad sobre el acceso a los datos personales y sensibles de los consumidores, y puede ser responsable cualquier persona física o jurídica que las administre o se encargue de ellas.

Sobre la autodeterminación informativa, el artículo 4 de esta ley, nos indica: “(...) La cual abarca el conjunto de principios y garantías relativas al legítimo tratamiento de sus datos personales reconocidos en esta sección.” Todo esto se deriva del derecho de privacidad.

El consumidor (usuario) debe dar su consentimiento para la recolección de estos datos y el almacenamiento de los mismos, pero para cualquier otro uso que quiera darle el proveedor, deberá solicitar el consentimiento del consumidor. Así mismo, el Reglamento de la Ley LPCDEC, en el reciente capítulo sobre comercio electrónico, establece en el artículo 263 la Protección de datos personales y obliga a los comerciantes a cumplir con lo que establece en sus incisos, dice lo siguiente:

- a) Adoptar medidas de seguridad eficaces a sus procesos para proteger la integridad veracidad y confidencialidad de los datos personales existentes en sus bases de datos.
- b) Informar sobre el nivel de Protección que otorgan a los datos personales de los consumidores, en especial en lo relativo a la transmisión, tratamiento y almacenamiento de sus datos personales.
- c) Introducir en los contratos que suscriban con otros comerciantes, cláusulas que tengan por objeto proteger la confidencialidad de los datos personales del consumidor.

El manejo indebido del tratamiento de la información de datos puede generar responsabilidad objetiva para los proveedores, y también se aplica responsabilidad para quienes hayan accedido sin consentimiento, algunas compañías utilizan softwares más seguros que, por ejemplo, codifican la información o utilizan otros sistemas de seguridad.

También podemos hablar de las comunicaciones electrónicas no solicitadas por los consumidores, que establece el artículo 264 del Reglamento de la LPCDEC, que dice al respecto:

“(...) cualquier información realizada por sistemas automáticos de comunicación sin el consentimiento previo del usuario o cuando se oculte o falsee el origen de la comunicación y no se cuente con una alternativa para poner fin a dichas comunicaciones, corresponden a una comunicación no solicitada (...)”.

Por ejemplo, estas empresas que toman el número de celular o correo electrónico de un usuario y le envían mensajes con información sobre nuevos productos de la temporada sin que este usuario haya dado su consentimiento o no hayan sido solicitados. Hay que tomar en cuenta que esto se relaciona a lo establecido en el artículo 44 de la Ley General de Telecomunicaciones N°8642 del 04 de junio de 2008, y su debido reglamento.

Así mismo, la OCDE cuenta con la “Policy for Protecting Empowering Consumers in Communication Services” emitida en el año 2008 y la “Recommendation on Cross-Border Cooperation in the Enforcement of Laws against Spam”, emitida en el año 2006.¹⁰⁶

¹⁰⁶ Vélez Matamoros, J. D (2018). *Los conflictos en contratos electrónicos y la aplicación de medios alternos de resolución de conflictos por medios electrónicos en Costa Rica*. [Tesis para optar por el grado de Licenciatura, Universidad de Costa Rica] <https://ijj.ucr.ac.cr/wp-content/uploads/bsk-pdf-manager/2019/05/Jos%C3%A9-David-V%C3%A9lez-Matamoros-Tesis-completa.pdf>

3. Análisis del Decreto 40703-MEIC, el cual adiciona el Capítulo X, titulado “Sobre la Protección al consumidor en el comercio electrónico” al Reglamento de la Ley 7472.

Este decreto busca adicionar al Reglamento ciertas regulaciones sobre la protección del consumidor en el ámbito del comercio electrónico, antes de esto nuestro en país quedaban muchos vacíos legales sobre la aplicación de normativas al comercio electrónico en conflictos de consumo. A continuación, comentaremos de manera breve algunos temas a los que hace referencia este nuevo capítulo que en sí es corto.

Este capítulo se encuentra adicionado gracias al Decreto Ejecutivo N°40703 del 3 de octubre de 2017. De esta manera, veamos lo siguiente:

Este capítulo y su ámbito de aplicación se dirige a los comerciantes y consumidores en el comercio electrónico, su incumplimiento será considerado como una infracción al artículo 34 de la Ley 7472 que hace referencia a las obligaciones del comerciante. Habla del principio de equivalencia funcional, recordemos que este principio les da la misma validez a los documentos electrónicos como a los que son en físico.

Hace referencia al deber de brindar información sobre los datos del comerciante, tales como ubicación geográfica, número de teléfono, nombre o razón social, correo electrónico, etc. Información sobre los bienes y servicios que debe ser de forma clara y precisa, el precio total del producto, los términos y condiciones de la transacción (en las diversas etapas), artículos como el 250 de este reglamento habla sobre elementos informativos que se deben incluir en las etapas, tales como:

- a) “Tratamiento de las reclamaciones adoptado por el comerciante, incluidos los datos de contacto donde se atienden las quejas del consumidor.

- b) Los procesos de pago, entrega y ejecución.
- c) Cuando procesa, la fecha para la entrega del bien o el inicio de la prestación de servicio.
- d) Los términos del contrato en idioma español.
- e) Las condiciones, el plazo y los procedimientos para ejercer el derecho de retracto.
- f) Un recordatorio de la existencia de garantía legal (...)”¹⁰⁷

Si analizamos el inciso e) podemos ver que se habla del derecho de retracto, en la sección anterior planteamos la idea del derecho de retracto o desistimiento, pues este inciso nos responde al indicar que dicho derecho es aplicable en nuestro país en el comercio electrónico. Sin embargo, en la cotidianidad los comerciantes no suelen referirse al respecto y muchos de los consumidores no lo conocen o no saben que también se aplica a nivel nacional.

También se habla de otros temas en relación con el contrato de consumo, así como lo hace el artículo 254 de este reglamento al establecer que el mismo quedara perfeccionado desde que se reciba la aceptación de la propuesta, es decir, cuando se acepte la oferta y las condiciones del contrato. Recordemos que hay varias teorías para la perfección del contrato, y si bien es cierto que se perfecciona con solo el hecho de que el ofertante reciba la oferta, consideramos y apoyamos la teoría de la confirmación que indica que también es necesario informar sobre la recepción del mismo.

Se le debe rendir un comprobante al consumidor sobre la transacción que se llevó cabo, por ejemplo, una factura, apoya la seguridad que se debe garantizar en los medios de pago. Por otro lado, se habla del plazo establecido para la entrega del bien o servicio y que el mismo debe respetarse, en caso de no hacerlo el comerciante debe devolver al consumidor la suma pagada

¹⁰⁷ Reglamento de la Ley 7472, artículo 250.

porque se puede considerar como un incumplimiento contractual. Dice que, en caso de no establecerse un plazo de entrega, este se entenderá que se cumplirá en las próximas 24 horas.

El artículo 259 del reglamento indicado de forma previa, se refiere a las reclamaciones que puede realizar el consumidor y como el comerciante debe garantizar un medio gratuito para hacerlas. El artículo 263 de este mismo reglamento hace referencia a la protección de los datos personales.

Sin embargo, ni la Ley 7472 ni su Reglamento habla explícitamente de la responsabilidad objetiva de los proveedores en el comercio electrónico, es algo que podemos deducir haciendo relación con el artículo 35 de esta ley y porque nos encontramos en materia del consumidor solo que, en comercio electrónico, por lo que la responsabilidad objetiva debe ser aplicable.

Este reglamento debería hacer referencia explícita sobre el tema de responsabilidad objetiva en este tipo de transacciones de consumo, para un mejor dominio del tema en el siguiente apartado analizaremos la responsabilidad civil objetiva de los proveedores y plataformas digitales, así podremos ver sus alcances en las transacciones que son de comercio electrónico destinadas al consumo.

4. Responsabilidad civil objetiva en el comercio electrónico de Costa Rica. ¿Cuál es la responsabilidad de los proveedores y de las plataformas digitales en el comercio electrónico?

El incumplimiento contractual en materia de consumo se entiende como aquella que surge de las relaciones de consumo en donde no se llevaron cabo las obligaciones o prestaciones pactadas, este incumplimiento se da por parte de los proveedores cuando surgen problemas como los que vimos con anterioridad.

Hay que tomar en cuenta que el incumplimiento también puede ser visto de dos maneras, es decir, que puede ser total cuando no se cumplió con la prestación, o puede ser parcial (también llamado relativo) cuando solo se cumple con una parte de lo pactado entre los proveedores y consumidores en el contrato o la oferta.

En materia del consumidor el cumplimiento se puede ver desde dos ópticas, la primera vista como una obligación principal consiste en entregar el bien o servicio (llevar a cabo la prestación) y, por otro lado, se encuentra la obligación del proveedor de comercializar los bienes y servicios de una manera que no dañen la salud, el medio ambiente o los intereses económicos del consumidor.

En las actividades de consumo siempre existe un riesgo intrínseco, sin embargo, el derecho del consumidor tiene una finalidad preventiva y con esto busca que se prevenga los daños, de esta manera se puede generar menos riesgos y daños al consumidor. Recordemos que el artículo 46 de la Constitución Política protege a los consumidores, quienes tienen derecho a la protección de la salud, medio ambiente, seguridad y de intereses económicos, así también lo establece el artículo 32 de la Ley 7472.

Otros derechos son los referentes a la protección de riesgos, protección de sus intereses económicos y sociales, acceso a una información veraz y oportuna sobre los bienes y servicios (con especificaciones y características), la protección administrativa y judicial, etc.

Los problemas de comercio electrónico a su vez se relacionan con el tema de la garantía porque recordemos que con ella podemos obtener la reparación, reemplazo o la devolución de lo pagado. Cuando hay un incumplimiento contractual la parte afectada puede solicitar que se ejecute la garantía o puede solicitar rescindir del contrato producto del incumplimiento.

Muchas veces la garantía no se encuentra expresa explícitamente en los contratos de consumo, sin embargo, eso no quiere decir que la garantía no exista o no vaya a darse, a esta la llamamos garantía implícita que establece un plazo de 30 días naturales, sin embargo, el plazo puede ser mayor siempre y cuando el proveedor lo ofrezca y las partes así lo hayan pactado. La garantía es muy importante en materia de consumo porque cubre lo que son vicios, defectos o daños que surgen de los bienes y servicios de consumo adquiridos.

Un caso de incumplimiento común en el comercio electrónico es, por ejemplo, el de publicidad engañosa en el que se ofrece una cosa que luego no concuerda con lo adquirido, productos defectuosos, el incumplimiento de los deberes de información, retraso en la entrega, incumplimiento de garantía, etc.

La legislación costarricense no hace referencia explícita sobre el tema de la responsabilidad civil objetiva de los proveedores y de las plataformas digitales en el comercio electrónico, la jurisprudencia es escasa en este tema y los fallos existentes se relacionan más que todo a la banca electrónica. De esta manera no se encuentra estipulaciones al respecto en la Ley 7472, el Reglamento de dicha ley (ni en el capítulo X sobre comercio electrónico) o en el Manual de protección al consumidor.

Por lo que surge la siguiente pregunta: ¿Cuál es la responsabilidad de los proveedores y de las plataformas digitales en el comercio electrónico? ¿Se aplica de la misma manera o hay alguna variante? Y por esta razón se debe realizar un análisis al artículo 35 de la ley 7472 en relación al comercio electrónico.

Recordemos que el artículo 35 de la ley 7472 establece un régimen de responsabilidad especial objetiva en materia del derecho de consumidor, será atribuible cuando los proveedores o miembros de la cadena de comercialización ocasionen un daño al consumidor o en casos de

incumplimiento. Este mismo artículo también establece la responsabilidad solidaria de la cadena de comercialización o los sujetos considerados como responsables.

Como ya conocemos el concepto de proveedor, ahora podemos definir las plataformas digitales, diciendo lo siguiente: son aquellas empresas o compañías que permiten la interacción con usuarios a través de internet, se ejecutan sus contenidos o transacciones por páginas web, aplicaciones, programas, etc.

Hay de varias clases, como las que comercializan servicios, las que distribuyen productos, las de contenido digital, o las mixtas (porque hacen todas las anteriores). También nos encontramos con las plataformas unilaterales, por ejemplo, los motores de búsqueda como Google, por otro lado, están las plataformas plurilaterales, que son aquellas que permiten la interacción entre partes. Gran parte de estas plataformas son consideradas como intermediarios.

González (2019) (citando a Mora Astaburuaga, 2017) dice: “otro caso es el de Amazon que, al vender sus productos interactúa directamente con sus clientes, pero, cuando éstos adquieren productos de otros fabricantes, la plataforma se transforma en intermediario en esa compra.”¹⁰⁸

El artículo 245 del Reglamento de la Ley 7472, en su capítulo X sobre el comercio electrónico, indica en el segundo párrafo “el incumplimiento por parte del comerciante de las presentes disposiciones serán considerados como una infracción al artículo 34 de la Ley 7472”.

El artículo 34 de esta ley se relaciona a las obligaciones del comerciante, dentro de ellos encontramos el deber de respetar las condiciones de la contratación, brindar la debida y

¹⁰⁸ González, A.D. (2019) *Responsabilidad civil de las plataformas de comercio electrónico por incumplimiento del proveedor*. [Tesis para optar por el grado de licenciatura] Universidad Siglo 21. <https://repositorio.uesiglo21.edu.ar/handle/ues21/18322>

suficiente información al consumidor, publicitar los bienes de manera correcta según lo establecido en el artículo 37 de esta ley, brindar las instrucciones sobre cómo utilizar correctamente los productos, informar sobre los riesgos que pueden generar los bienes y servicios, fijar un tiempo (y vía) para presentar los reclamos, resolver el contrato bajo su responsabilidad, cuando tenga la obligación de reparar el bien y no la satisfaga en un tiempo razonable, etc.

Si el capítulo X del Reglamento de la Ley 7472, indica que el incumplimiento de estas obligaciones será considerado como una infracción, a su vez, permite que se le pueda atribuir la responsabilidad al comerciante (proveedor) en el contexto del comercio electrónico. Además, el penúltimo párrafo del artículo 34 de la ley 7472 dice “toda información, publicidad u oferta al público de bienes ofrecidos o servicios por prestar, transmitida por cualquier medio o forma de comunicación, vincula al productor que la trasmite, la utiliza o la ordena y forma parte del contrato.”¹⁰⁹

Lo anterior nos permite analizar y suponer que lo establecido en los artículos 34 y 35 de la Ley 7472 también es aplicable para los comerciantes (y miembros de la cadena de consumo) electrónicos cuando así corresponda, vinculando, por ejemplo, a las plataformas o proveedores digitales que trasmitan información a los consumidores a través de estos medios. Por lo cual la responsabilidad aplicable en caso de daños o de incumplimiento es la responsabilidad objetiva.

Para acreditar este régimen en el comercio electrónico, analizamos a los sujetos de la cadena de consumo que poseen una responsabilidad no solo objetiva sino también solidaria, por lo tanto, el proveedor y las plataformas digitales son miembros de esta cadena de

¹⁰⁹ Asamblea Legislativa de Costa Rica. Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor. Ley número 7472, del 20 de diciembre de 1994.

comercialización, por ende, deben responder ante los daños provocados al consumidor, excepto que logren demostrar que son ajenos al daño con una eximente de responsabilidad.

Un segundo escenario de acreditación se relaciona a los deberes del proveedor, en sí este cumplió con las obligaciones que se le atribuyen en la ley y a los deberes tales como seguridad, información, prevención, de ofrecer productos seguros y advertencia de riesgos, es decir, que si se incumple con estas obligaciones o deberes y estos generan un riesgo que derive en daños para el consumidor, se genera una responsabilidad por parte de los sujetos antes mencionados.

La obligación de seguridad, entonces, configuraría una responsabilidad objetiva expansiva a todos los integrantes de la cadena de comercialización.¹¹⁰ El incumplimiento de este deber genera un factor de atribución de responsabilidad, así como también lo hacen el deber de brindar información que debe ser veraz y completa, bajo el cual se indica información relevante a los productos y servicios que se ofrecen. Parte de la información que se da consiste en brindar datos de los proveedores, productos, características, manera de utilizar el producto, inclusive hasta posibles riesgos, el precio total, moneda en que se realiza la transacción, etc.

Si es un deber que poseen los proveedores también es un deber que poseen las plataformas digitales, es decir, que funciona de la misma manera para ambos. Se habla de la teoría de la apariencia, en casos de plataforma digital, se dice lo siguiente:

“(…) Consideraron imputarle la creación de apariencia para generar confianza, situación que se vuelve un factor importante a la hora de sancionar a las compañías de comercio electrónico, que se ofrecen como portales donde pueden adquirirse bienes y servicios de

¹¹⁰ González, A.D. (2019) *Responsabilidad civil de las plataformas de comercio electrónico por incumplimiento del proveedor*. [Tesis para optar por el grado de licenciatura] Universidad Siglo 21. <https://repositorio.uesiglo21.edu.ar/handle/ues21/18322>

manera cómoda y segura, quedando obligadas frente a los consumidores por esas promesas, convirtiéndose, la apariencia y la confianza, en factores objetivos y autónomos de atribución de responsabilidad.”¹¹¹

De esta manera vemos que hay relación con temas como la confianza que generan tanto los proveedores y las plataformas en los consumidores para que estos realicen transacciones de consumo en sus páginas o plataformas electrónicas, haciéndolos creer que es un medio seguro y que han tomado las medidas de seguridad necesarias.

Por ejemplo, si un usuario le compra una camisa a una tienda virtual que vende sus propios productos (porque no solo es proveedor sino que también puede ser el fabricante), esta tienda sería el proveedor y al tener su propia plataforma lo convierte en quien le responde al consumidor, pero caso distinto sería que una tienda física ofrezca sus productos a través de una plataforma digital que le corresponde a un intermediario, porque en este último caso responden ambos por ser participantes de la cadena de consumo (incluida esta nueva plataforma).

Al respecto, podemos decir que se genera una relación trilateral, porque ya habría tres sujetos diferentes, por un lado, el proveedor, por otro la plataforma electrónica y por último el consumidor, puede haber inclusive, un contrato entre los proveedores y una plataforma o entre las plataformas y los consumidores. Un ejemplo de esto son las compras realizadas por Amazon, eBay, Mercado Libre, etc.; en fin, todas las plataformas similares que permitan actos de consumo.

Los proveedores ni las plataformas pueden desligarse de responsabilidad (a menos que demuestren una eximente), aunque las plataformas pretendan deslindarse de toda

¹¹¹ Ibid.

responsabilidad, aduciendo que se comportan como meros intermediarios, limitándose a interconectar a las partes contratantes.

Hay un sector de la doctrina que cree que en el tema de responsabilidad de los proveedores y plataformas electrónicas no necesita ligarse a la teoría de la apariencia como factor que genera confianza a los consumidores y atribuya responsabilidad (se torna innecesario y laxo su planteamiento), sino, que resulta más que suficiente con las tendencias del Derecho del Consumidor que establecen un régimen de responsabilidad objetiva a los miembros de la cadena de comercialización, de igual manera se debe demostrar elementos de la responsabilidad como el nexo causal, el daño y criterio de imputación basado en el riesgo creado, que permite determinar las razones por las cuales el proveedor debe responder.

Dado que las actividades desarrolladas por las plataformas de comercio electrónico las ubican perfectamente en la cadena de comercialización, los consumidores están facultados a accionar contra ellas, máxime cuando esas actividades se constituyen en una fuente de ganancia.¹¹²

Consideramos que las plataformas también juegan un papel activo en la contratación electrónica, desde el punto de vista que permiten que los proveedores vendan bienes y servicios a través de su sitio web, lo que las hace responsables de permitir la venta de productos que no cumplan con los estándares de seguridad, no verifican la publicidad o publican los productos con poca información o sin ella, además, los consumidores suelen interactuar con la plataforma, realizar los pagos por lo general en su sitio web y presentar reclamos en la misma, quien responde los reclamos es la plataforma, inclusive es a veces quien realiza la entrega del producto, por lo que hace pensar que es obvio que el proveedor es responsable, y en el caso de la

¹¹² Ibid.

plataformas digitales pero (consideradas como intermediarias), también se le atribuye responsabilidad, sus actuaciones son más activas que pasivas en la contratación, además a cambio reciben sus propias ganancias.

Así, llegamos a entender que la responsabilidad se aplica de igual manera a los proveedores y plataformas digitales, en el sentido de que a pesar de que nos encontramos frente a otra modalidad de comercio (el e-commerce) seguimos frente a materia del consumidor, por lo cual la responsabilidad se debe regir bajo las mismas reglas que establece el Derecho del consumidor y la Ley 7472 en el artículo 35 al establecer un régimen de responsabilidad objetiva.

A continuación, se presentan extractos de jurisprudencia que, a pesar de hacer referencia a la banca electrónica, la cual es parte del comercio electrónico y se considera parte de una relación de consumo, habla sobre aspectos generales que podemos aplicar a nuestro tema de investigación.

Resolución número 00204-2011, Tribunal Contencioso Administrativo, Sección Sexta, Segundo Circuito judicial de San José. Goicoechea, a las dieciséis horas treinta minutos del veintiséis de septiembre del dos mil once. Dice sobre la responsabilidad, lo siguiente:

"V.- Sobre el régimen jurídico de responsabilidad aplicable a las relaciones de comercio electrónico de índole bancario. (...) las cuentas electrónicas suponen como criterio de base la existencia de un contrato de cuenta corriente, considerándose por ende en un servicio adicional a este último, o bien, una variación actualizada, lo cierto del caso es que en el contexto conceptual desarrollado en el artículo 2 de la Ley No. 7472, esa vinculación encaja a plenitud dentro de las relaciones de consumo en tanto se trata de una parte comerciante o proveedora de servicios financieros o bancarios, que son adquiridos por un cliente que constituye el destinatario final de esa oferta de mercado.

Se trata de un contrato comercial por adhesión que tiene por objeto la oferta de servicios bancarios de administración de fondos mediante una cuenta corriente, en virtud del cual el Banco recibe del cliente fondos u otros valores acreditables de manera inmediata o en calidad de depósito o bien, otorgamiento de crédito, para girar contra él. Resulta evidente que cuando la cuenta permita transferencias electrónicas, como derivación de la modernidad tecnológica, no resulta de aplicación la referencia al concepto de cheques (como documento físico). Precisamente la aplicación de mecanismos desmaterializados en el comercio para la disponibilidad de esos fondos y cuentas prescindiendo de emisión de documentos físicos, es hoy en día una oferta más dentro del citado contrato de cuenta corriente, que resulta altamente atractiva para el consumidor, dada la agilidad y simplificación de las transacciones, lo que exige, mecanismos de seguridad de movimientos monetarios para concretar el deber de eficiente y diligente custodia de los fondos del cliente. Desde esa arista de examen, las normas que refieren a la tipología contractual del vínculo no desmejora ni elimina que se trate de una relación de consumo, regulada, por ende, además, por las disposiciones de la Ley No. 7472. De ahí que no exista duda en que el régimen jurídico de responsabilidad aplicable al presente asunto es el numeral 35 de la citada Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor. (...)"

La resolución número 01685- 2012, Sala Primera de la Corte Suprema de Justicia. San José, a las nueve horas treinta y cinco minutos del trece de diciembre de dos mil doce. Dice lo siguiente:

"(...) 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 artículo 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 (...).”

De lo anterior se entiende que en el comercio electrónico hay diversos tipos de contratos y transacciones, por nombrar algunos podemos hablar de la banca y compraventa electrónica, en ambas nos encontramos frente a relaciones de consumo donde se adquieren bienes o servicios. Conforme a la jurisprudencia al encontrarnos en relaciones de consumo, las mismas se deben regular por medio del Derecho del Consumidor.

De esta manera se aplica la responsabilidad civil objetiva a los proveedores (y miembros de la cadena de consumo) electrónicos y las mismas estipulaciones de la ley 7472 al respecto, es decir, que el instituto de la responsabilidad objetiva se aplica con todos sus efectos.

Con respecto al tema de la prueba se debe tomar en cuenta que la carga de la prueba se invierte, sin embargo, esto no evita que la víctima (usuario o consumidor) demuestre elementos de responsabilidad como el daño y el nexo causal, con respecto al riesgo creado se ha dicho que la existencia del mismo no es suficiente solo para que exista responsabilidad, sino que dicho riesgo debe generar un daño, por eso se deben demostrar los elementos antes mencionados.

Así mismo, el proveedor o plataforma digital debe demostrar que es ajeno al daño y que por lo tanto no se le aplican las reglas de la responsabilidad objetiva (artículo 35 de la ley 7475), esto se demuestra con una eximente de responsabilidad como fuerza mayor, culpa de la víctima o hecho de un tercero, por ejemplo, el caso en que a un consumidor le roben información de sus cuentas porque brindo a un tercero su información personal como contraseñas o números de cuentas.

Las pruebas se analizan bajo criterios de la sana crítica, y se debe verificar que se cumpliera con la debida seguridad de los medios para realizar las transacciones o con el deber de información, esto con el fin de analizar el daño y el nexo causal, también la buena fe de los sujetos que intervienen en la demanda.

Por lo tanto, en nuestro país se aplica de la misma manera la responsabilidad objetiva en las relaciones de consumo tradicional (o físico) como en las relaciones de comercio electrónico de consumo, se rige bajo la misma ley y las mismas reglas.

SECCIÓN TERCERA: Proceso de reclamo y defensa del consumidor.

Ante los distintos problemas que presenta el consumidor, se encuentran los procesos de reclamo y defensa de los consumidores en los cuales pueden hacer valer sus derechos y dirimir conflicto. En primer lugar, lo que el consumidor debe realizar, es presentar la queja ante el proveedor para que este resuelva el daño y conflicto, por ejemplo, con la garantía.

Cuando el proveedor no cumple con la garantía, persisten los daños y el incumplimiento, o por cualquier otro problema no resuelto, los consumidores pueden presentar un proceso administrativo que se lleva a cabo por el MEIC ante la Comisión Nacional del Consumidor o acceder a la vía judicial, es decir, ir ante un juzgado.

Dependiendo del tema del conflicto se puede ir a una vía o a la otra, en sede administrativa se puede presentar la denuncia de manera física o digital, el aspecto digital beneficia a los consumidores electrónicos ya que facilita su presentación sin necesidad de trasladarse de un lugar a otro. El proceso judicial, se lleva a cabo una vez presentada la demanda en el juzgado correspondiente.

Hay que tomar en cuenta, que cuando ambas partes residan en el país y el contrato de consumo se haya llevado en Costa Rica, la legislación aplicable será la nacional. Este trabajo se enfoca en la aplicación de la responsabilidad civil objetiva a nivel nacional y, por lo tanto, a continuación, veremos los medios a los cuales se puede acudir para la aplicación de responsabilidad y solución de conflictos, son los siguientes:

1. Proceso administrativo.

Ante la Comisión Nacional del Consumidor se puede denunciar cualquier hecho que se considere como vulneración a los derechos de los consumidores, los cuales están establecidos en el artículo 46 de la Constitución Política y también los que establece la Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor N°7472, o en su Reglamento Decreto Ejecutivo N°37899-MEIC.

A. ¿Qué es la Comisión Nacional del Consumidor?

Es el Tribunal Administrativo que se encarga de aplicar las normas de Protección al consumidor, le corresponde velar por estas normas y su cumplimiento. El artículo 47 de la Ley 7472 habla de la creación de esta Comisión y dice lo siguiente:

Se crea la Comisión nacional del consumidor, como órgano de máxima desconcentración, adscrita al Ministerio de Economía, Industria y Comercio. Le corresponde velar por el

cumplimiento de las disposiciones de los capítulos V y VI de esta Ley y las demás normas que garanticen la defensa efectiva del consumidor, que no se le hayan atribuido, en forma expresa, a la Comisión para promover la competencia.

El párrafo primero del artículo 48 de esta misma ley establece como debe estar integrada la comisión y los requisitos para ser miembro, indica:

La Comisión nacional del consumidor está integrada por tres miembros propietarios y tres suplentes, de nombramiento del Ministro de Economía, Industria y Comercio. Deben ser personas con título de abogado y de reconocida experiencia en la materia. Permanecen cuatro años en sus cargos y pueden ser reelegidos.

Algunas de sus potestades son las que establece el artículo 53 de la Ley 7472, las cuales son:

- a) Conocer y sancionar las infracciones administrativas, los incumplimientos hacia los derechos de los consumidores.
- b) Sancionar los actos de competencia desleal, cuando, en forma refleja, dañen al consumidor.
- c) Ordenar, de acuerdo con la gravedad de los hechos, medidas cautelares según corresponda, mientras se dicta resolución en el asunto.
- d) Ordenar la suspensión de planes de ventas a plazo o de prestación futura de servicios, cuando se viole lo prescrito en la Ley 7472.
- e) Ordenar, cuando proceda, la devolución del dinero o del producto. Puede fijar, asimismo, un plazo para reparar o sustituir el bien, según corresponda.

f) Trasladar, al conocimiento de la jurisdicción ordinaria, todas las prácticas que configuren los delitos perjudiciales para el consumidor.

g) Homologar las propuestas de contrato tipo que los proveedores de servicios financieros trasladan al solicitante de un crédito, para eliminar cláusulas abusivas, entendiendo estas como las que superen los límites establecidos en el artículo 36 bis de la Ley 7472.

h) Denunciar, en la vía penal, a las personas físicas y jurídicas que eventualmente pueden haber incurrido en el delito de usura, cuando en el ejercicio de sus competencias adquiera la convicción de la potencial comisión de ese hecho punible.

B. Los temas que se pueden denunciar ante esta Comisión.

1. Falta de información en la venta de bienes y servicios.
2. Incumplimiento de la garantía de los bienes y servicios.
3. Publicidad engañosa.
4. Incumplimiento en el contrato de ventas a plazo o prestación futura de servicios.

Sin embargo, hay otros temas que no se pueden denunciar ante la Comisión Nacional del Consumidor porque no tienen la competencia para conocer al respecto como, por ejemplo, servicios municipales, denuncias contra un profesional, reclamos sobre servicios públicos como agua o electricidad, uso inadecuado de datos personales o información inexacta de bases de datos públicas o privadas, denuncias por servicios de telecomunicaciones, la anulación de cláusulas abusivas o indemnización de daños y perjuicios.

Los temas anteriores serán conocimiento de las siguientes entidades, dependiendo de cada tema en específico, puede conocer sobre esto: la Defensoría de los Habitantes, Colegio de

profesionales, ARESEP, Agencia de Protección de los Datos de los Habitantes, SUTEL y Sede Jurisdiccional.

C. Denuncia.

Se debe entender la denuncia en materia de consumo como un escrito en el que una persona pone a conocimiento de la Administración Pública de la Comisión de una infracción administrativa en materia de consumo, la cual puede tener prestación patrimonial no.¹¹³

D. ¿Quién puede denunciar?

Únicamente el consumidor, conforme a lo que indica el artículo 2 de la Ley 7472 puede presentar la denuncia quien utilice el bien para su uso privado o quien se considere como el destinatario final de bien (siempre y cuando no posea fines comerciales).

E. ¿A quién se puede denunciar?

A los productores o comerciantes (cadena de comercialización) obligados a cumplir con lo establecido en la Ley 7472. Recordemos que no se considera como comerciantes a aquella persona que no se dedica a distribuir, ofrecer o vender productos, ya que estos no contarían con la legitimación pasiva.

F. ¿Cómo presentar una denuncia ante la Comisión Nacional del Consumidor?

Es un trámite que se realiza de manera gratuita, se puede plantear personalmente o se puede realizar a través de la página web del MEIC, cuando se realiza de manera personal o física consiste en presentarse a las oficinas de esta institución y plantear la denuncia cumpliendo con los requisitos. Los requisitos para presentar la denuncia tanto física como digital, consiste en

¹¹³ Denuncias. Ministerio de Economía, Industria y Comercio (MEIC).
https://www.consumo.go.cr/tramites_servicios/denuncias.aspx (20 de mayo de 2021)

aportar lo siguiente: los datos del consumidor, datos del comerciante, hechos de la denuncia y pruebas.

En este trabajo nos vamos a enfocar en la parte digital, se debe digitalizar todos los documentos de prueba como facturas, comprobantes de pago, contrato, garantía, etc. Sino se tienen los documentos en digital, se pueden escanear o tomarles fotos legibles. En caso de no entender muy bien cómo funciona el sistema, se puede leer el manual de uso que se encuentra en la pagina web.

El proceso para presentar esta denuncia, consiste en los siguientes pasos:

1. Ingresar a la página www.consumo.go.cr
2. Buscar el apartado que dice: trámites y servicios, en donde se elige la opción de denuncias.
3. Registrarse en el sistema con un correo electrónico e ingresar los datos personales que se soliciten.
4. Por último, se debe completar el formulario web de denuncia, es importante entender que se puede utilizar la firma digital, y en caso de no tener, se debe imprimir este formulario, firmarlo físicamente y luego subirlo escaneado a esta página.

Al finalizar con este trámite, es decir, con el punto 4, el consumidor recibirá en su correo electrónico su número de caso y notificaciones. Además, el consumidor puede consultar su expediente en el sistema digital y en la misma página del MEIC se puede investigar sobre como ingresar.

La Unidad técnica de apoyo a la Comisión Nacional del Consumidor puede convocar a una audiencia de conciliación (antes del inicio formal del procedimiento) cuando se trate de

intereses puramente patrimoniales. Si se llega a un acuerdo en esta audiencia, el acta de conciliación debe ir firmada por las partes y el funcionario.

En caso de que las partes no lleguen a ningún acuerdo o que no se presenten a la audiencia, se debe iniciar el proceso formal establecido en el artículo 56 de la ley 7472. En este proceso, la Unidad técnica de apoyo traslada el expediente a la Comisión Nacional del Consumidor para que resuelva.

Algo que hay que tomar en cuenta, es el plazo para denunciar ya que el artículo 56 de esta ley, establece que la acción para denunciar caduca en un plazo de dos meses desde el acaecimiento de la falta o desde que esta se conoció, salvo para los hechos continuados, en cuyo caso, comienza a correr a partir del último hecho.

Las partes pueden de común acuerdo someterse a un arbitraje, el árbitro o tribunal arbitral corresponde a una lista que tiene la Comisión. Por último, las resoluciones de esta Comisión deberán contener los requisitos del artículo 128 y siguientes de la LGDAP.

2. Proceso judicial.

Conforme al artículo 46 de la Ley 7472 sobre el acceso a la justicia, indica que cuando nos encontremos en la vía judicial debe seguirse el proceso sumario establecido en el Código Procesal Civil (reformado en el 2018). En estos procesos se conocerán los siguientes temas:

1. Anulación de contratos de adhesión.
2. El resarcimiento daños y perjuicios (en virtud de las violaciones de esta ley).

En estos casos la Comisión Nacional del Consumidor no tiene competencia, por lo cual, serán conocidos solo por los órganos jurisdiccionales, estos procesos se presentan en un Juzgado Civil. Sin embargo, esto nos hace pensar que es un acceso de cierta forma restringido ya que

solo se puede presentar un proceso en sede judicial si el caso es sobre los dos temas establecidos con anterioridad.

Al respecto, la Resolución N°00130-2020, Tribunal Segundo de Apelación Civil, Sección Segunda. San José, a las catorce horas cuarenta y cuatro minutos del catorce de febrero de dos mil veinte, dice lo siguiente:

“(...) El artículo 46 de la Ley de la Promoción y Defensa Efectiva del Consumidor, reformado por el Código Procesal Civil actualmente en vigencia, reconoce el acceso a la vía judicial de los consumidores cuando se trata de violación de sus derechos, abriendo la vía sumaria para ello. No es cierto que solo quedaría abierta dicha vía para los casos de anulación de los contratos de adhesión o el resarcimiento de daños y perjuicios. En realidad, el segundo párrafo de dicha norma lo que dispone es que estos tipos de pretensiones para los cuales no tiene competencia la Comisión Nacional del Consumidor, solo pueden ser conocidos por los órganos jurisdiccionales competentes (...).”

Lo cual quiere decir que es cierto que la ley establece este tipo de casos para sede jurisdiccional, pero si estamos frente a una relación de consumo cabe la posibilidad de llevar otro tipo de contratos de adhesión o de conflicto ante ellos, siempre que se considere competente y que estemos frente a una relación de consumo.

Una vez presentada la demanda y si esta cumple con todos los requisitos, se emplazará a la parte demandada con las prevenciones necesarias, tendrá cinco días hábiles para contestar la demanda.

La demanda debe cumplir con lo establecido en el artículo 35 del CPC, las disposiciones sobre el proceso sumario se encuentran en el artículo 103 y siguientes del CPC. Este proceso consta de una única audiencia donde se verán todos los aspectos relacionados con la audiencia, inclusive la evacuación de la prueba y el dictado de la sentencia conforme a lo que indica el inciso 103.3 del mismo código.

CAPÍTULO III: DERECHO COMPARADO. ANÁLISIS DE LA RESPONSABILIDAD OBJETIVA EN COMERCIO ELECTRÓNICO.

En el presente capítulo, a través del Derecho comparado se encuentra un método de estudio que permite comparar las soluciones que ofrecen los distintos ordenamientos jurídicos sobre los mismos temas, en este caso es sobre la responsabilidad civil objetiva en el Derecho del consumidor y la responsabilidad de los proveedores y las plataformas electrónicas. De esta manera, este análisis permite comprender cuales son las similitudes y cuales las diferencias con la legislación costarricense.

SECCIÓN PRIMERA: Responsabilidad civil objetiva en otras legislaciones.

La globalización y digitalización de las relaciones de consumo realizadas por internet y medios electrónicos, ha provocado que en los distintos países surgiera la necesidad de regular su ordenamiento jurídico con la finalidad de brindar soluciones a esta modalidad de comercio, de la cual se derivan problemas como los mencionados en el capítulo anterior y del incumplimiento.

En esta sección se busca analizar la responsabilidad de los proveedores y plataformas electrónicas, por lo cual, se ha escogido a tres ordenamientos jurídicos diferentes, entre ellas Argentina, España y Estados Unidos. Para ello se analizará las leyes y fallos (jurisprudencia) de estos países con el fin de comprender su regulación y forma de aplicación.

1. Argentina.

En Argentina los derechos de los consumidores se encuentran regulados en la Ley de Defensa del Consumidor N°24.240, en esta ley se define a una relación de consumo como el vínculo entre proveedor y consumidor (usuario), establece dentro de los deberes del proveedor el deber de información que consiste en brindar toda la información relacionada con las características de bienes y servicios, términos del contrato, información del proveedor, tramites, forma de pago, etc., independientemente si se da por soporte físico o por otro medio (aquí es cuando podemos hablar de los medios electrónicos).

El artículo 10 de esta ley habla del contenido del documento de venta que establece el deber de información, en el que, por ejemplo, también se habla del bien o servicio, nombre y domicilio del vendedor, garantía, plazos de entrega, idioma español, etc. Para acercarnos al tema de la responsabilidad, el artículo 10 bis nos habla del incumplimiento de la obligación que se da por parte del proveedor.

Este artículo faculta al consumidor a exigir el cumplimiento forzado de la obligación, cuando sea posible, solicitar que se le de otro producto o servicio equivalente en sustitución del que no se le entregó o también puede rescindir del contrato con restitución de lo pagado, sin perjuicio de las acciones de daños y perjuicios.

Así mismo, dependiendo del caso en que nos encontremos (incumplimiento absoluto o uno parcial) se puede regular con la garantía, la cual debe constar en español, que sea legible y establecer las condiciones de la misma, por ejemplo, plazo para ejercerla.

El artículo 13 establece la responsabilidad solidaria, dice que serán solidariamente responsables de la garantía y su cumplimiento los productores, importadores, distribuidores y

vendedores, es decir, los miembros de la cadena de comercialización o quienes participen en ella. Por otro lado, el artículo 40 de esta ley, habla sobre la responsabilidad por daños y dice: “si el daño al consumidor resulta del vicio o riesgo de la cosa o de la prestación de servicio”¹¹⁴ deben responder los miembros de la cadena de consumo y de manera solidaria. Y solo se libera quien demuestre que es ajeno al daño (demostrando alguna de las eximentes de responsabilidad).

Estos artículos que mencionamos abren la posibilidad de responsabilidad de los proveedores y plataformas de comercio electrónico, ya que se considera que las plataformas también forman parte de la cadena de comercialización.

La obligación de seguridad de los productos y servicios que se ofrecen se aplican tanto a los proveedores de tradicionales como a los digitales, y el artículo 42 de la Constitución Política de Argentina que instaura la protección a la salud y a los intereses económicos del consumidor en las relaciones de consumo, por lo cual se debe velar por que estos derechos no sean vulnerados.

El deber de informar puede verse desde los siguientes dos puntos de vista, primero el de los proveedores que son responsables de brindar una información adecuada y real de los productos que ofertan, esta información también debe ser brindada por las plataformas, es decir, les corresponde a ambos cumplir este deber.

Además, el Código Civil y Comercial Argentino en el artículo 1107 habla de la información en los contratos electrónicos, es decir, que estipula que se debe dar la información necesaria en los contratos y si este artículo no se cumple, estaría generando incumplimiento. En la doctrina se presenta la teoría de la apariencia como un tema generador de confianza ya que le

¹¹⁴ Congreso de la Nación Argentina. Ley de Defensa del Consumidor N°24.240.
<https://www.argentina.gob.ar/normativa/nacional/ley-24240-638/actualizacion>

hace creer a los consumidores que adquiere bienes y servicios seguros, además se ha visto la figura de las plataformas, como la de un proveedor aparente.

Esto quiere decir que el consumidor cree que la plataforma es el proveedor o lo ve con las calidades similares. Sin embargo, el artículo 13 y 40 de la Ley del Consumidor permite que sea la cadena de comercialización quien responde, “la tendencia doctrinaria y jurisprudencial le atribuye responsabilidad objetiva y solidaria tanto a los proveedores y plataformas de comercio electrónico.”¹¹⁵ Aunque las plataformas se consideren como un intermediario, los consumidores están facultados de accionar contra ellas porque son miembros de la cadena de consumo.

El dialogo de las fuentes, significa que se aplique lo que indica la Constitución Política, Código Civil y Comercial y la Ley de Defensa del Consumidor. En este país los Tribunales de Justicia han realizado muchos pronunciamientos (resoluciones) al respecto de la responsabilidad de plataformas y proveedores electrónicos.

En un fallo del año 2019, La Cámara de Apelaciones en lo Contencioso Administrativo y Tributario de la ciudad de Buenos Aires, en los autos caratulados “Mercado Libre c/ GBCBA s/ resoluciones sobre la defensa del consumidor”, con el número de expediente 42268-2014/0.¹¹⁶ Se resuelve que Mercado Libre infringió con lo establecido en el artículo 19 de la ley 24240, el cual obliga a los proveedores de servicios a sujetarse a los términos de los mismos, le impone una sanción a pesar de que Mercado Libre alegó que solo es un intermediario en las operaciones de los usuarios. Además, se indicó que antes de concretar la compra la compañía debió de informar

¹¹⁵ González, A.D. (2019) *Responsabilidad civil de las plataformas de comercio electrónico por incumplimiento del proveedor*. [Tesis para optar por el grado de licenciatura] Universidad Siglo 21. <https://repositorio.uesiglo21.edu.ar/handle/ues21/18322>

¹¹⁶ Ibid. Página 52.

la elección de manera de pago y referirse a su seguridad, un error en la información suministrada al consumidor, vició su voluntad. Por lo cual, se le atribuye responsabilidad a esta compañía.

2. España.

En el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias. Regula y se aplica a las relaciones entre los consumidores o usuarios y los empresarios (comerciantes), su artículo 8 habla sobre los derechos básicos de los consumidores y entre ellos se encuentran algunos, tales como: la protección contra los riesgos que pueden afectar la salud o seguridad, la protección a los intereses económicos y sociales, indemnización de daños y perjuicios sufridos, información sobre los bienes y servicios, etc.

La Ley Española 34/2002, de 11 de julio, de servicios de la información y comercio electrónico, es un cuerpo normativo que se encarga de regular lo relativo al comercio electrónico en España. Crea un régimen jurídico para regular las relaciones de servicios que se incluyen como intermediarios en la transmisión de todo lo referente a contenidos digitales transmitidos por redes, telecomunicaciones y comunicaciones electrónicas. Establece el deber de brindar información en las etapas de la transacción, y explica aspectos sobre el contrato electrónico, por ejemplo, como celebrarse, que se preste para archivar el documento de manera electrónica y pueda ser accesible después.

Hay protección al consumidor con un rango constitucional establecido en el artículo 51 de la Constitución Política de España. La antigua Ley 26/ 1984, de 19 de junio, de Defensa de los consumidores y usuarios, cuyo artículo 28 recogía igualmente la responsabilidad objetiva, lo

que se ha mantenido en el artículo 148 del vigente Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre.¹¹⁷

El Libro III de esta ley indicada en el párrafo anterior, se refiere a la responsabilidad civil por bienes o servicios defectuosos, así mismo, el artículo 135 habla de los daños resarcibles producto de daños por producto defectuoso y dice que puede ser resarcible tanto un daño personal, como material, ejemplo, la muerte o daños materiales, deben ser derivados de los productos adquiridos de una relación de consumo y que hayan sido utilizados por el perjudicado, con respecto al daño moral se regula con respecto a la legislación civil regular.

Una vez establecida la responsabilidad, si existieran varias personas responsables serán todas responsables, conforme dispone el artículo 132 de la misma ley, otra vez, nos relaciona a la cadena de comercialización. López – Brea (2013) indica que: “La responsabilidad por productos defectuosos será concebida como una responsabilidad objetiva relativa, pues al perjudicado le basta con probar el defecto, el daño y la relación causa- efecto.”¹¹⁸ Solo se libera de responsabilidad quien se exonera de la misma, por ejemplo, los artículos 140.2 y el 145 indica algunos supuestos.

La prescripción de la acción es de tres años a contar desde la fecha en que el perjudicado sufrió el perjuicio ya sea por el daño que produce el producto con defecto, según el artículo 142 de esta ley. La acción de quien hubiese satisfecho la investigación para repetir contra los demás (acción de repetición) prescribe al año contado desde el día de la indemnización.

¹¹⁷ López – Brea, J. (2013). Los Daños Causados por Productos Defectuosos. *Revista CESCO de Derecho de Consumo* N°7/2013.

<https://revista.uclm.es/index.php/cesco/article/download/128/307/1606>

¹¹⁸ Ibid.

Los productos adquiridos a través de internet están sujetos a las mismas incidencias que los adquiridos a través de sistemas tradicionales.¹¹⁹ Por lo tanto, el régimen aplicable en el caso de comprar un producto defectuoso es exactamente el mismo.

La Ley 53/2003 sobre firma electrónica, equipara este tipo de firma a la manuscrita, y algunos aspectos de comercio electrónico también se rigen con esta ley, que brinda autenticidad, integridad y certeza a la firma y al documento electrónico. Con respecto a la contratación hay otras leyes complementarias como el Código Civil y el Código de Comercio. Hay que tomar en cuenta, que algunas de las regulaciones del comercio electrónico en este país son Dictadas por autoridades estatales y también por entidades supranacionales como la Unión Europea.

De igual manera en el comercio electrónico se debe cumplir con el deber de información relevante y veraz, información de los bienes y servicios, condiciones del contrato de consumo, las condiciones de adquisición, posibilidad de desistir de su compra, protección de datos personales, etc. la información mínima que debe contener se encuentra en los artículos 60 y 97 del texto refundido de la Ley General para la Defensa de Consumidores y Usuarios, también se encuentra en los artículos 10, 27 y 28 de la Ley de Servicios de la Información y Comercio Electrónico.

Así mismo, el prestador de servicios de la sociedad de la información, conforme a la Exposición de Motivos de la Ley 34/ 2002, de servicios de la Sociedad de la Información y de Comercio Electrónico son, por ejemplo, operadores de telecomunicaciones, proveedores de

¹¹⁹ Ribas, X. Comercio electrónico en internet. Guía del consumidor.
https://www.kontsumobide.euskadi.eus/contenidos/informacion/kb_pubs_guias/es_guias/adjuntos/comercio_internet_es.pdf

acceso a internet, cualquier sujeto que disponga de un sitio web.¹²⁰ Y a título oneroso, por lo general. De esta manera también se le puede aplicar esta ley.

Entonces la responsabilidad en el Derecho de Consumidor español y en el comercio electrónico de consumo es una responsabilidad objetiva relativa, los proveedores y plataformas electrónicas deben cumplir con deberes indispensables como el de información, se le aplican todas las leyes anteriores citadas.

3. Estados Unidos.

En este país se habla de la responsabilidad de productos (*products liability*) que indica que todos los integrantes de la cadena de manufactura o comercialización van a tener responsabilidad por productos que causan un daño. Un producto puede tener daños inherentes y causarle un daño al consumidor o al consumidor final, incluso a la persona a la que el consumidor le haya prestado el producto.

El derecho norteamericano otorga tres causas de acción al consumidor lesionado: Garantías (*warranties*), negligencia (*negligence*) y el de responsabilidad estricta en tort (*strict liability in tort*).¹²¹ La responsabilidad puede ser vista como contractual en los casos de garantías y como extracontractual en los casos de negligencia y de responsabilidad estricta en tort.

¹²⁰ De la Rosa Yanes, C. (2017). La protección de los consumidores y usuarios en los contratos electrónicos. Especial referencia a los contratos de transporte aéreo. El Derecho.com <https://elderecho.com/la-proteccion-de-los-consumidores-y-usuarios-en-los-contratos-electronicos-especial-referencia-a-los-contratos-en-el-transporte-aereo>

¹²¹ Ovalle Piedra, J. (2001). *La Responsabilidad Civil por Productos en México, Canadá y Estados Unidos*. Instituto de Investigaciones Jurídicas, Universidad Nacional Autónoma de México. <https://biblio.juridicas.unam.mx/bjv/detalle-libro/32-la-responsabilidad-civil-por-productos-en-mexico-canada-y-estados-unidos>

El fabricante o proveedor pueden ser demandados por las tres causas o solo por una de ellas, aunque la más común es la de responsabilidad por tort o garantía. Para hablar de responsabilidad por productos se debe cumplir con los siguientes elementos:

- a. Defecto del producto.
- b. El defecto debe haber estado presente cuando el producto salió del control del demandado.
- c. Debe haber una lesión o daño.
- d. Debe haber una relación causal entre el defecto y la lesión.

Le corresponde al consumidor (demandante) demostrar lo anterior para poder ser indemnizado. Desde el punto de vista contractual y en relación a la garantía, debemos primero decir que la garantía ha sido visto como la afirmación de las calidades de los bienes que el vendedor o proveedor asegura que son ciertos y en dado caso de que suja una falsedad con respecto a las afirmaciones que realizó el vendedor, se genera una responsabilidad y esta garantía también hace responsable por los daños que puedan ocurrir si este producto no cuenta con la calidad afirmada, puede ser implícita o expresa.

En tema de garantía y a diferencia de la negligencia, Ovalle (2001) (citando a Sullivan, 1979) indica que “no es necesario probar la culpa en una acción basada en la violación de una garantía.”¹²² Es vista como una responsabilidad sin culpa, las garantías pueden ser expresas cuando se afirma la calidad de un producto en la publicidad, etiquetados o de forma oral por el vendedor para inducir al consumidor a adquirir el bien, y las implícitas no requieren de afirmación sino que se encuentran ligadas ventas de bienes muebles, no dependen de conductas

¹²² Ibid.

culposas. La regulación sobre garantía y sobre los tipos que existen se encuentran en el *Uniform Commercial Code* en la sección 2-314, 2-315 y siguientes.

Sino se cumple con los requisitos mínimos de calidad de los productos, se puede generar una lesión y por lo mismo responsabilidad. La negligencia vista desde la tradición del *common law*, se considera como una conducta que genera un daño y como un tort que es una acción u omisión que genera una lesión o daño civil, por el cual se puede imponer responsabilidad.

Es decir que la negligencia es una responsabilidad basada en culpa, los elementos son: el deber de cuidado, violación de este deber y el daño causa a raíz de los dos anteriores. Puede relacionarse, por ejemplo, a defectos de diseño, advertencias inadecuadas, anuncio incorrecto, etc.

Siempre se debe cumplir con el deber de advertir o proporcionar información. Solo se desliga de responsabilidad quien demuestre una eximente de responsabilidad, por ejemplo, demostrando la *contributory negligence* (que sería similar a la culpa de la víctima), *misue of the product* (mal uso del producto) y cualquier otra que se permita.

En algunas ocasiones las demandas por garantías y negligencia fallan por aspectos técnicos, entonces los Tribunales han desarrollado un nuevo concepto de responsabilidad (o teoría) llamada *Strict liability in tort* (responsabilidad estricta en tort). Ovalle (2001) dice que: “esta teoría establece una responsabilidad sin culpa al fabricante o vendedor de un producto, cuya condición irracionalmente peligrosa causó una lesión o un daño.”¹²³ Por ejemplo, en una demanda el consumidor se ve relevado de demostrar que el fabricante no ejerció el deber de cuidado.

¹²³ Ibid.

Conforme a esta última “teoría” de responsabilidad entendemos que quien introduzca un producto que se encuentre en el comercio y sea considerado irracionalmente peligroso, está sujeto a responsabilidad por los daños que pueda causar. No es absoluta, por lo tanto, para que un miembro de la cadena de consumo le responda (indemnice) al consumidor, debe existir un defecto en el producto y que este lo vuelva irracionalmente peligroso, además del daño que cause.

Sin embargo, hay que tomar en cuenta la jurisdicción en que se basa los reclamos, es decir, el Estado en el que nos encontremos, porque no existe una ley federal sobre responsabilidad por productos, entonces lo que se ha tratado es de crear una especie de uniformidad como resultado del Departamento de Comercio de los Estados Unidos que publica la Ley Modelo Uniforme de Responsabilidad por productos (MUPLA), que ha tratado de fomentar procedimientos por este tipo de responsabilidad.¹²⁴

Es poco el tema abordado el tema de responsabilidad de los proveedores y las plataformas electrónicas, es considerado como un tema moderno y las estipulaciones que existen al respecto se dan más que todo por fallos de jurisprudencia dependiendo del Estado, sin embargo, sobre el Estado de California, se establece lo siguiente:

El 13 de agosto del 2020, en el caso de un consumidor que resultó lesionado de una batería que compró a minorista en línea. La Corte de Apelación de California revocó un fallo de un Tribunal que había determinado que el minorista (es decir, el vendedor digital) era un simple proveedor de servicios de un mercado en línea, por lo que no tendría responsabilidad sobre el producto de un tercero vendido en la plataforma digital. Y dijo al respecto, que los vendedores

¹²⁴ Products liability. Legal Information Institute [LII], Cornell Law School.
https://www.law.cornell.edu/wex/products_liability

online ahora se le puede atribuir responsabilidad por productos defectuosos (aunque sea el producto de un tercero que vende en su sitio web). Lo cual permite al Estado de California atribuir responsabilidad a esta plataforma cuando un consumidor resulte lesionado por los productos adquiridos en su website. Esta decisión de la Corte de Apelación de California del 13 de agosto del 2020, demuestra que la jurisprudencia evoluciona con respecto al alcance de la responsabilidad de las plataformas digitales.¹²⁵

¹²⁵ Landis, Ryan. S. (28 de agosto, 2020). Crack in the Dam that Shields Online Retail Platforms from Liability for Defective Products from Third- Parties. *National Law Review*, Volume X, Number 241. <https://www.natlawreview.com/article/crack-dam-shields-online-retail-platforms-liability-defective-products-third-parties>

CONCLUSIONES.

En resumen, de lo anterior se puede decir que la responsabilidad civil ha evolucionado con el pasar de los años y de la sociedad, esto ha permitido el planteamiento de la responsabilidad como la obligación de reparar los daños y perjuicios que un sujeto le ocasione a otro, así su esencia se transforma en la reparación de daños y superamos la antigua “venganza privada”.

De esta manera podemos hablar de dos categorías de responsabilidad, por un lado, se encuentra la contractual y por otro la extracontractual. En la primera las partes están vinculadas mediante un contrato y por lo tanto obligadas, en caso de incumplimiento de una de ellas se genera una responsabilidad, tiene criterios de imputación sumamente subjetivos y conductas como la culpa o dolo.

A diferencia de la responsabilidad contractual, en la extracontractual las partes no están vinculadas de forma previa y más bien responde a la producción de un daño o del incumplimiento del deber genérico de no causar daño a otro, en esta responsabilidad se prescinde de la culpa. También existen ciertos casos subjetivos como los que indica el artículo 145 del C.C. Sin embargo, la responsabilidad civil extracontractual objetiva es más utilizada porque prescinde de la culpa y se relaciona al criterio de imputación de la teoría del riesgo.

Por su parte, la teoría del riesgo nace en la revolución industrial por el incremento de tecnología y de ciencia, pues surgían muchos daños y por esta razón las legislaciones estipularon ciertas actividades como riesgosas, aunque sean lícitas. Si una actividad genera un riesgo a una persona y esta sufre un daño, el mismo debe ser resarcido.

Así mismo, en la mitad del siglo XX se reconoce el Derecho del Consumidor a raíz de la revolución industrial donde se intensificó el intercambio de bienes y servicios, generándose una

sociedad consumista. Este Derecho surge de movimientos de consumistas en diversos países, principalmente Estados Unidos.

El Derecho del Consumidor es considerado como autónomo ya que contiene normas, principios, institutos y características propias que buscan proteger al consumidor, con la finalidad de equilibrar las relaciones de consumo, en este tipo de relaciones interfiere un consumidor y un proveedor (que quedan vinculados) y se materializa mediante un acto de consumo.

Por lo tanto, en Costa Rica se creó la Ley 7472 para proteger los derechos de los consumidores y en busca de adaptarse a los lineamientos establecidos por la ONU sobre Derecho del Consumidor. El artículo 2 de esta ley habla de los consumidores y lo que quiere decir es que puede ser toda persona que adquiere o disfruta de un bien o servicio para su uso (privado o personal), dentro de esta definición nos encontramos con el destinatario final que resulta ser la última persona, por así decirlo, que utiliza u obtiene el bien.

El consumidor puede ser visto como cliente, desde el punto de vista, de que los clientes son las personas que reciben información, pero pueden convertirse en consumidores y este criterio se da más que todo por vía jurisprudencial. También se considera por ley como consumidor a los pequeños industriales o artesanos, al consumidor electrónico se le aplica la misma definición antes descrita, pero en el contexto del comercio electrónico.

El proveedor es toda persona que a nombre propio o a cuenta ajena ofrece, distribuye o vende bienes y servicios, a cambio de una ganancia y con fines comerciales. A los proveedores les corresponde respetar los derechos de los consumidores, algo interesante, son los sujetos que forman la cadena de consumo o comercialización como el fabricante, distribuidor, intermediario, proveedor, etc., ya que están vinculados entre sí.

El Derecho del Consumidor establece un régimen de responsabilidad especial objetivo y en caso de que los proveedores incumplan con los deberes que indica la ley y generen un incumplimiento o daño a los consumidores, deberán hacerse cargo. Las afectaciones (daños) son producto de los riesgos de la actividad y por lo cual ese daño genera afectación al consumidor, debe resarcirse y atribuírsele a alguien, ese alguien es el proveedor o algún miembro de la cadena de consumo.

Se establece este tipo de responsabilidad objetiva en materia del consumidor por lo general, porque resulta más beneficioso que el subjetivo en el cual se generaban muchos problemas probatorios y el consumidor debía demostrar la culpa del proveedor o de los miembros de la cadena de comercialización, el consumidor no siempre lo lograba. Por lo que se buscó otro tipo de imputación, dicha imputación es basada en el riesgo creado y se estableció la responsabilidad objetiva (no se necesita comprobar la culpa, solo el daño y nexo causal).

Así lo establece el artículo 35 de la Ley de Promoción de la Competencia y defensa Efectiva del Consumidor N°7472 que presenta un régimen de responsabilidad objetivo, al indicar que responde el proveedor independientemente de la culpa, y a su vez permite aplicar la responsabilidad solidaria a los miembros de la cadena de consumo con el fin de garantizar la indemnización. En virtud de todo lo anterior, esta investigación ha relacionado todo ese análisis al comercio electrónico y la ubicación de la responsabilidad objetiva en este ámbito.

El comercio electrónico es aquel que permite llevar a cabo transacciones por medios electrónicos, internet, plataformas digitales, etc., que permite el intercambio de bienes y servicios con una finalidad lucrativa y comercial. Crea una ampliación al mercado porque no tiene límites geográficos.

El comercio electrónico posee categorías de comercio, por ejemplo, una de ellas es la de B2C que significa “de empresa a consumidor”, clasificación de bienes y del tipo de entrega, como tangibles e indirecto (no se transmiten por la red, se envía por paquetería tradicional) y los intangibles y directo (si se entregan por la red, se envían por enlace online). Los principios del comercio electrónico también se aplican a la contratación electrónica, por ejemplo, el Principio de equivalencia funcional que le da la misma validez a documentos impresos o físicos que a los electrónicos.

Además, hay temas en el comercio electrónico que se analizan diferente al físico, temas como la oferta y la aceptación, el consentimiento electrónico, la perfección del contrato, acuse de recibido y contratos de adhesión. Sin embargo, podemos concluir que tanto la oferta, aceptación y consentimiento lo único que lo diferencia del comercio tradicional es que se realizan por medios electrónicos y esto resulta válido.

Conforme a este estudio se evidencia que en nuestro país no hay ninguna ley que hable sobre contratos electrónicos de forma explícita, por lo cual, hay que analizar el tema de la perfección del contrato con los artículos 1012, 1013 y 1049 del C.C, de los cuales entendemos que se perfecciona el contrato cuando hay respuesta de aceptación por parte del consumidor, se perfecciona cuando se conviene en cosa y precio. Por otro lado, el artículo 442 del C.COM que indica que cuando se lleven contratos a viva voz será cuando se convenga en cosa y precio.

Se apoya la teoría de la confirmación porque al mismo tiempo se relaciona con el acuse de recibido, es decir, que es necesario que la persona que realiza la oferta no solo sepa de la aceptación de la misma, sino que notifique que ha recibido la declaración de voluntad. Leyes internacionales, como la Ley Modelo de Comercio Electrónico regula aspectos sobre el acuse de recibido.

Una de las formas en que más se lleva a cabo contratos de consumo es mediante contratos de adhesión, en que las condiciones del contrato ya están predispuestas por una sola de las partes y esto ocasiona que la otra se adhiera o no, en el comercio electrónico estos contratos también se llevan a cabo mediante a modalidad de “click” en la leyenda de aceptar, esto permite continuar con la transacción y es común encontrarla en sitios web como plataformas digitales. El artículo 44 y 1023 del C.C regulan las cláusulas abusivas para evitar la desigualdad al consumidor.

Los cuerpos normativos antecesores al artículo 35 de la Ley 7472 y la responsabilidad objetiva, corresponde al artículo 1048 del C.C que se refiere a la responsabilidad derivada de daños de la actividad industrial, pero no contiene supuestos sobre casos al consumidor, por otro lado, se encuentra el artículo 190 de la Ley General de la Administración Pública que establece este régimen para la administración y establece las mismas eximentes de responsabilidad que se aplica en materia de consumo en nuestro país, son: la fuerza mayor, culpa de la víctima y hecho de un tercero.

Por lo tanto, reiterando un poco, la responsabilidad objetiva no necesita demostrar la culpa del causante del daño, pero si hay otros elementos que debe demostrar el consumidor y estos son el nexo causal, el daño y el criterio de imputación (riesgo creado). La carga de la prueba se invierte y le corresponde al proveedor demostrar que es ajeno al daño con alguna de las eximentes que mencionamos con anterioridad.

Así mismo, la responsabilidad solidaria permite que el consumidor le pueda reclamar a cualquiera de los responsables solidarios por el resarcimiento del daño, puede ir contra uno de ellos o contra todos, pero en caso de solo ir contra uno y este sea quien realiza la indemnización queda facultado para ejercer la acción de repetición contra los demás.

El Manual de Buenas Prácticas de Protección al Consumidor del MEIC, establece prácticas que no afecten al consumidor y establece temas importantes como los deberes de ofrecer productos seguros, el deber de prevención de riesgos, las advertencias de riesgos, garantías, acceso a la información veraz y oportuna, etc.

De conformidad al Manual anterior, se establecen algunas reglas especiales para el comercio electrónico que crea mercados cibernéticos para la adquisición de bienes y servicios, algunas de estas reglas son la validez del contrato (será así cuando haya consentimiento), el cumplimiento de información previa, protección de datos personales, confirmación de la transacción y lugar de celebración (que se entiende como la residencia habitual del consumidor).

Por otro lado, podemos hablar de la utilización de leyes como Ley de certificados, firmas digitales y documentos electrónicos N°8454, en los artículos 4,6,8 y 9 reconoce los documentos físicos con la misma fuerza probatoria de los digitales, los documentos podrán ser conservados por medios de soporte electrónico, la firma digital que permite verificar la integridad del documento y tiene mayor fuerza probatoria cuando se encuentra firmado de esta manera.

Sin embargo, hay que tomar en cuenta que no todas las personas tienen firma digital ni que todos los contratos o transacciones la requieran, por ejemplo, las transacciones por Amazon, Uber, Mercado Libre, E-Bay, o cualquier otra compañía, que no utilicen la firma digital, sigue considerándose como válidas las transacciones realizadas.

El comercio electrónico no está excepto de los problemas de consumo, estos problemas le pueden ocasionar daños a los consumidores y cuando este daño se materialice se debe indemnizar al consumidor o ejecutar la garantía, algunos de los más comunes en esta modalidad de comercio son los bienes y servicios defectuosos, retraso excesivo en la entrega, pérdida del

bien o servicio, publicidad engañosa que induce a error, aspectos relacionados al pago, el desistimiento (o derecho de retracto) y protección de datos personales.

El Decreto 40703-MEIC, el cual adiciona el Capítulo X, titulado “Sobre la Protección al consumidor en el comercio electrónico” al Reglamento de la Ley 7 472, trata de regular los vacíos legales en la Ley 7472 sobre las relaciones de consumo electrónicas, en sí es un capítulo bastante corto pero establece ciertos deberes como el de brindar información, cuáles son los elementos informativos que deben integrar en las etapas del contrato, indica que el derecho de retracto puede ser aplicable en el comercio electrónico, la necesidad de los comprobantes de pago de las transacciones, protección de datos, garantizar los medios para realizar reclamos, etc.

Sin embargo, no se refiere explícitamente a la responsabilidad civil objetiva frente a los consumidores en el comercio electrónico, lo que ocasiona que se entienda la misma del análisis de este capítulo y del artículo 35 de la Ley 7472. El incumplimiento puede ser total o parcial, es decir, que no se cumpla en absoluto con la obligación o solo se cumpla con una parte.

Casos de incumplimiento en el comercio electrónico puede ser, por ejemplo, publicidad engañosa que luego no concuerda con lo adquirido, productos defectuosos, incumplimiento de los deberes de información, retraso de la entrega, incumplimiento de garantía. El punto es que al existir un incumplimiento, daño o problema los mismos deben ser solventados.

En virtud de lo anterior y del análisis del artículo 35 de la Ley 7472 y del capítulo sobre comercio electrónico del Reglamento de esta misma ley, concluimos en que, la forma de aplicación de la responsabilidad civil objetiva en comercio electrónico en Costa Rica es la misma y llegamos a este criterio porque el artículo 245 del reglamento, indica que el incumplimiento de los establecido en el artículo 34 de la ley 7472 que establece las obligaciones del comerciante, se estaría frente a una infracción.

El artículo anterior permite atribuir responsabilidad objetiva a los proveedores o plataformas digitales, a los miembros de la cadena de comercialización y a quienes distribuyan información. Las plataformas digitales se consideran como empresas (o proveedores) que permiten la interacción con usuarios a través de medios electrónicos, son considerados mayoritariamente como intermediario y miembro de la cadena de consumo, crea un espacio cibernético para la adquisición de bienes y servicios.

Como segundo escenario de acreditación de responsabilidad, cuando exista el incumplimiento de los deberes como información, seguridad, prevención de riesgos, ofrecimiento de productos seguros y se incumple con ellos, se generan un riesgo que puede crear un daño, si se da el daño se genera responsabilidad de los proveedores digitales, y si son deberes de estos sujetos también son deberes de las plataformas porque poseen y comparten información indispensable para el consumidor y motivarlo a llevar a cabo estas transacciones, juegan un papel bastante activo en la contratación electrónica. A su vez, existe una relación trilateral del proveedor, plataforma y consumidor.

Por lo tanto, resulta más que suficiente las tendencias que establece el Derecho del Consumidor que atribuye responsabilidad a los miembros de la cadena de comercialización, siempre y cuando no se demuestre que son ajenos al daño presentando alguna eximente de responsabilidad como las antes mencionadas. A pesar, de estar frente a una modalidad de comercio electrónico debemos aplicar las mismas reglas del Derecho del Consumidor sobre responsabilidad objetiva, es decir, que su aplicación es exactamente igual solo que en otra modalidad de comercio.

Después de que el consumidor haya establecido su reclamado ante el proveedor y este no se haya cumplido con la garantía, o se niegue a cumplir con el incumplimiento o problema que

cause un daño al consumidor, este tiene dos vías para presentar sus reclamos y hacer valer sus derechos, por un lado se encuentra la Comisión Nacional del Consumidor del MEIC, que es el tribunal administrativo y revuelve las denuncias realizadas en esta materia, y por otro lado se encuentra el Poder Judicial, en donde se presenta una denuncia al juzgado correspondiente y se lleva bajo la modalidad de proceso sumario.

En cuanto al Derecho comparado, legislaciones como la de Argentina se utilizó la Ley Defensa del Consumidor N°24240, Código Civil y Comercial Argentino y jurisprudencia, de esta manera, podemos concluir que posee una aplicación de responsabilidad civil objetiva en las relaciones de consumo, a los proveedores y plataformas digitales. Como punto a favor poseen varios fallos de jurisprudencia que se refieren a este tema.

En España se utilizó para el análisis el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, que aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, la Ley Española 34/2002 de Servicios de la información y comercio electrónico, la Ley 53/2003 sobre Firma electrónica, que nos permite entender que en este país la responsabilidad civil en materia de consumo es una responsabilidad civil objetiva “relativa”.

Por su parte, Estados Unidos presenta la responsabilidad por productos y puede ser resuelta de varias maneras, por tema de garantías, de negligencia o por la responsabilidad estricta en tort. De esta manera, la responsabilidad estricta en tort establece la responsabilidad sin culpa cuando un producto se considere irracionalmente peligroso y ocasione un daño. Se da principalmente por vía de la jurisprudencia y hay que tomar en cuenta que, al no haber una Ley federal, cada Estado puede tener su propio criterio, por ejemplo, California aprueba esta teoría o nueva forma de responsabilidad incluso en el comercio electrónico.

RECOMENDACIONES.

Es necesario incorporar de manera expresa en la Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor número 7472 o por lo menos al Capítulo X adicionado al reglamento de dicha ley sobre comercio electrónico, que la jurisdicción competente en caso de conflicto es aquella en la que reside el consumidor, integrar artículos que hagan referencia al contrato electrónico de consumo, por ejemplo, indicar el momento en que el contrato se perfecciona.

Así mismo, es sumamente importante recalcar que la responsabilidad aplicable a las relaciones de consumo en comercio electrónico frente a los consumidores es una responsabilidad objetiva, debe existir un artículo que indique que su forma de aplicación en relación a esta modalidad y a nivel nacional se aplica de la misma manera que la tradicional, con lo establecido en el artículo 35 de la Ley 7472 y como tendencia del Derecho del Consumidor.

Permitir llevar a cabo los procesos administrativos y judiciales, desde la conciliación, arbitraje o proceso formal de una manera virtual, siempre y cuando las partes estén de acuerdo. La virtualidad de las audiencias sería un gran beneficio para los consumidores electrónicos porque no deben desplazarse de su domicilio ni tener gastos de traslado, por otro lado, en estos tiempos donde surgen enfermedades o pandemias, por ejemplo, la del COVID 19, en donde por temas de sanidad no es posible reunir tantas personas en mismo sitio y menos sino se cumplen con las medidas de protección establecidas por las autoridades, ha evidenciado la necesidad de la virtualidad en procesos como estos porque de esta manera se continua con el proceso sin descuidar los derechos e intereses del consumidor y se respeta el derecho a la salud.

Incluir en la Comisión Nacional del Consumidor un procedimiento que se adapte a la realidad del comercio electrónico, así como la posibilidad de crear una Unidad Técnica especializada en la tramitación de estas transacciones y conflictos, capacitación a los funcionarios de dicha comisión, procurar mayor eficacia en la tramitación de las denuncias realizadas y recomendar al consumidor que por cuestiones probatorias (dependiendo de cada caso específico) a veces resulta más beneficioso acudir a la vía judicial.

BIBLIOGRAFÍA.

LIBROS

Arnau Moya, F. (2008/2009) *Lecciones de Derecho Civil II Obligaciones y Contratos*. España. Universitat Jaume.

Basantes Andrade, A. (Ed.). (2016). *Comercio electrónico*. Ibarra, Ecuador. Universidad Técnica del Norte. Pág. 25.

Bolaños, Amparo. (2019). *Insuficiencia jurídico legal en cuanto a la protección al consumidor en contratos electrónicos celebrados en Argentina*. [Tesis para optar por el grado de licenciatura, Universidad Empresarial Siglo 21].
<https://repositorio.uesiglo21.edu.ar/bitstream/handle/ues21/18141/Bola%c3%b1os%2c%20Amparo.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Campos Díaz Barriga, M. (2000). *La responsabilidad civil por daños al medio ambiente: el caso del agua en México*. UNAM, Instituto de Investigaciones Jurídicas.
<https://biblio.juridicas.unam.mx/bjv/detalle-libro/3496-la-responsabilidad-civil-por-danos-al-medio-ambiente-el-caso-del-agua-en-mexico>

Cervantes Bautista, C. (2017). *Responsabilidad civil derivada de la actividad deportiva en el Perú: análisis de la problemática y propuesta para su adecuada regulación*. [Tesis para optar por el grado de Bachiller en Derecho, Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa].
<http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/4363/Decebacp.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Chen Sui, S. *Análisis de la normativa costarricense: protección del consumidor en la compraventa por internet*. Instituto de Investigaciones Jurídicas, Universidad de México.

<https://archivos.juridicas.unam.mx/www/bjv/libros/6/2940/16.pdf>

Diez Picazo, L y Gullón, A. (1989). *Sistema de Derecho Civil, Volumen II*. Madrid, España. Editorial Tecnos, S.A. Sexta Edición

González, A.D. (2019) *Responsabilidad civil de las plataformas de comercio electrónico por incumplimiento del proveedor*. [Tesis para optar por el grado de licenciatura] Universidad Siglo

21. <https://repositorio.uesiglo21.edu.ar/handle/ues21/18322>

López Restrepo, J. y Del Río Vásquez, A. (2015). *Responsabilidad Civil Derivada de la Publicidad Engañosa*. Universidad de San Buenaventura

Cali. <http://www.editorialbonaventuriana.usb.edu.co/libros/2015/publicidadengañosa/html5/index.html?page=1>

Mendoza Martínez, L. (2014) *La acción civil del daño moral*. Instituto de Investigaciones Jurídicas, Universidad de México. [https://biblio.juridicas.unam.mx/bjv/detalle-libro/3636-la-accion-civil-](https://biblio.juridicas.unam.mx/bjv/detalle-libro/3636-la-accion-civil-del-dano-moral)

[del-dano-moral](https://biblio.juridicas.unam.mx/bjv/detalle-libro/3636-la-accion-civil-del-dano-moral)

Moreno Navarrete, M. (1999). *Contratos Electrónicos*. Granada, España. Editorial Derecho Civil Hoy.

Muñoz González, C. (2018). *Análisis Jurídico de la Jurisprudencia de la Sala Primera en Materia de Responsabilidad Civil Objetiva Frente al Consumidor: alcances, límites y fundamentación*.

[Tesis para optar por el grado en licenciatura en Derecho, Universidad de Costa Rica]

<https://ijj.ucr.ac.cr/wp-content/uploads/bsk-pdf-manager/2019/05/TESIS-Carolina>

[Mu%C3%B1oz-Gonz%C3%A1lez.pdf](https://ijj.ucr.ac.cr/wp-content/uploads/bsk-pdf-manager/2019/05/TESIS-Carolina)

- Oropeza, D. (2018). *La Competencia Económica en el Comercio Electrónico y su Protección en el Sistema Jurídico México*. UNAM, Instituto de Investigaciones Jurídicas. <https://biblio.juridicas.unam.mx/bjv/detalle-libro/4667-la-competencia-economica-en-el-comercio-electronico-y-su-proteccion-en-el-sistema-juridico-mexicano>
- Ovalle Piedra, J. (2001). *La Responsabilidad Civil por Productos en México, Canadá y Estados Unidos*. Instituto de Investigaciones Jurídicas, Universidad Nacional Autónoma de México. <https://biblio.juridicas.unam.mx/bjv/detalle-libro/32-la-responsabilidad-civil-por-productos-en-mexico-canada-y-estados-unidos>
- Peirano Facio, J. (1981). *Responsabilidad extracontractual*. Editorial Temis, Bogotá Colombia. Pág. 24.
- Vélez Matamoros, J. D (2018). *Los conflictos en contratos electrónicos y la aplicación de medios alternos de resolución de conflictos por medios electrónicos en Costa Rica*. [Tesis para optar por el grado de Licenciatura, Universidad de Costa Rica] <https://ijj.ucr.ac.cr/wp-content/uploads/bsk-pdf-manager/2019/05/Jos%C3%A9-David-V%C3%A9lez-Matamoros-Tesis-completa.pdf>

DOCUMENTOS DE SITIO WEB

- De la Rosa Yanes, C. (2017). La protección de los consumidores y usuarios en los contratos electrónicos. Especial referencia a los contratos de transporte aéreo. El Derecho.com <https://elderecho.com/la-proteccion-de-los-consumidores-y-usuarios-en-los-contratos-electronicos-especial-referencia-a-los-contratos-en-el-transporte-aereo>
- Denuncias. Ministerio de Economía, Industria y Comercio (MEIC). https://www.consumo.go.cr/tramites_servicios/denuncias.aspx (20 de mayo de 2021)
- GS1 Costa Rica. Factura electrónica. Guía de Implementación. http://www.gs1cr.org/wp-content/uploads/2016/04/Guia_Fac_Elec_0109.pdf

Informe de Investigación CIJUL. Los eximentes de responsabilidad en el Derecho Administrativo.

<https://cijulenlinea.ucr.ac.cr/portal/descargar.php?q=MzU4MA==>

Informe de Investigación CIJUL. Responsabilidad Civil Contractual.

<https://cijulenlinea.ucr.ac.cr/portal/descargar.php?q=MTE2Nw==>

Informe de Investigación CIJUL. Responsabilidad Solidaria.

<https://cijulenlinea.ucr.ac.cr/portal/descargar.php?q=MzcwMw==>

La protección de datos personales en el e-commerce. Digital Guide Ionos by 1&1.

<https://www.ionos.es/digitalguide/paginas-web/derecho-digital/la-proteccion-de-datos-personales-en-el-ecommerce/> (consultado el 14 de mayo 2021).

Las nuevas incidencias más frecuentes en el comercio electrónico. Lynkoo. Lov.e-commerce.

<https://www.lynkoo.com/incidencias-frecuentes-comercio-electronico>. (consultado el 15 de mayo de 2021)

Ministerio de Economía, Industria y Comercio, Dirección de apoyo al consumidor. Manual de Buenas

Prácticas de Protección al Consumidor. <https://unctadcompal.org/wp-content/uploads/2017/03/COSTA-RICA-Manual-Buenas-Practicas-version-final.pdf>

Naciones Unidas. (2016). Directrices para la Protección del Consumidor. Nueva York y Ginebra.

https://unctad.org/es/system/files/official-document/ditccplpmisc2016d1_es.pdf

Products liability. Legal Information Institute [LII], Cornell Law School.

https://www.law.cornell.edu/wex/products_liability (Consultado el 25 de mayo del 2021)

Responsabilidad Solidaria. Wolters Kluwer.

<https://guiasjuridicas.wolterskluwer.es/Content/Documento.aspx?params=H4sIAAAAAAAEAM>

tMSbF1jTAAAUMTA3MTtbLUouLM_DxbIwMDCwNzAwuQQGZapUt-ckhlQaptWmJOcSoAGTdsfzUAAAA=WKE#I203 (consultado 20 de abril de 2021)

REVISTAS

Arias Castro, T. (2012). Historia de la Comisión Codificadora de 1882 y el Código Civil de 1888.

Revista de Ciencias Jurídicas. N°128 (21-46)

<https://revistas.ucr.ac.cr/index.php/juridicas/article/download/12548/11793/>

Durand Carrión, J. (2012). El Derecho del Consumidor y sus Efectos en el Derecho Civil, frente a la contratación de consumo en el mercado. *Vox Juris*, Vol. 24, N°.2, 2012, p. 97-124.

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5171123>

Fontalvo, S. (2013). El comercio electrónico como recurso de competitividad para los PYMES de la

Sierra Nevada de Santa Marta. *Revista Electrónica Gestión de las Personas y Tecnología.* vol. 6, núm. 17, agosto, 2013, pp. 60-71. Universidad de Santiago de Chile.

<https://www.redalyc.org/pdf/4778/477847109005.pdf>

Jorge Jiménez Bolaños (2010) Caso Fortuito y Fuerza Mayor. *Revista de Ciencias Jurídicas* N°123 (69-

98) <https://revistas.ucr.ac.cr/index.php/juridicas/article/download/13509/12778/>

Landis, Ryan. S. (28 de agosto, 2020). Crack in the Dam that Shields Online Retail Platforms from

Liability for Defective Products from Third- Parties. *National Law Review*, Volume X, Number

241. [https://www.natlawreview.com/article/crack-dam-shields-online-retail-platforms-liability-](https://www.natlawreview.com/article/crack-dam-shields-online-retail-platforms-liability-defective-products-third-parties)

[defective-products-third-parties](https://www.natlawreview.com/article/crack-dam-shields-online-retail-platforms-liability-defective-products-third-parties)

Monge Dobles, I. (2013). Consentimiento Electrónico y la Regla de Interpretatio contra Spitulatorem.

Revista Judicial, Costa Rica, N°108, junio 2013.

- Rodríguez Zárate, A. (2014). Análisis económico de la responsabilidad bancaria frente a los fraudes electrónicos: el riesgo provecho, el riesgo creado y el riesgo profesional. *Vniversitas*, 63(128), 295- 296 <https://doi.org/10.11144/Javeriana.VJ128.aerb>
- Torres Torres, A. (2010). Principios de la Contratación Electrónica. *Revista Principia Iuris* No. 13, 2010-1. <file:///C:/Users/usuario/AppData/Local/Temp/366-Texto%20del%20art%C3%ADculo-2076-1-10-20140528.pdf>
- Vidal Olivares, A.R. (2000). Contratación y consumo. El contrato de consumo en la ley n°19.496 sobre protección a los derechos de los consumidores. *Revista de Derecho de la Universidad Católica de Valparaíso de Chile*. XXI. <http://rdpucv.cl/index.php/rderecho/article/viewFile/465/435>
- Vidal Ramírez, F. (2001). La Responsabilidad Civil. *Revista Derecho PUCP*, (54), 389-399. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/5084757.pdf>

LEYES NACIONALES

- Asamblea Constituyente de Costa Rica. Constitución Política de la República de Costa Rica, de 7 de noviembre de 1949.
- Asamblea Legislativa de Costa Rica. Código Civil de Costa Rica. Ley número 63 de, 28 setiembre de 1887
- Asamblea Legislativa de Costa Rica. Código de Comercio de la República de Costa Rica, Ley número 3284, de 30 de abril de 1964
- Asamblea Legislativa de Costa Rica. Código Procesal Civil. Ley número 9342 de octubre 2018.
- Asamblea Legislativa de Costa Rica. Constitución Política de Costa Rica. 7 de noviembre de 1949.
- Asamblea Legislativa de Costa Rica. Ley de certificados, firmas digitales y documentos electrónicos. Ley número 8454, promulgada en agosto del 2005.

Asamblea Legislativa de Costa Rica. Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor, Ley número 7472, de 20 de diciembre de 1994.

Asamblea Legislativa de Costa Rica. Ley de Protección de la Persona frente al tratamiento de sus datos personales. Ley número 8968 del 07 de julio del 2011

Asamblea Legislativa de Costa Rica. Ley General de la Administración Pública. Ley número 6227 del 2 de mayo del 1978.

Ley General de Telecomunicaciones N°8642 del 04 de junio de 2008.

Poder Ejecutivo de la República de Costa Rica. Decreto Ejecutivo N°40703 del 3 de octubre de 2017, el cual adiciona el Capítulo X “Sobre la Protección al consumidor en el comercio electrónico” al Reglamento de la Ley número 7472.

Poder Ejecutivo de la República de Costa Rica. Reglamento a la Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor. Decreto Ejecutivo 37899, del 23 de setiembre del 2013.

LEYES INTERNACIONALES

Código Civil y Comercial de la Nación de Argentina. Ley número 26.994, del 2015.
http://www.uba.ar/archivos_secyt/image/Ley%2026994.pdf

Comisión de las Naciones Unidas para el Derecho Mercantil Internacional Ley Modelo de Comercio Electrónico, de 1996.

Congreso de la Nación Argentina. Constitución de la Nación Argentina de 1853.

Congreso de la Nación Argentina. Ley de Defensa del Consumidor. Ley número 24.240.
<https://www.argentina.gob.ar/normativa/nacional/ley-24240-638/actualizacion>

Congreso de la República de Colombia. Estatuto del Consumidor. Ley número 1480 de 2011

Ley española 34/2002, de 11 de julio, de servicios de la información y comercio electrónico. Ley española 53/2003, de 19 de diciembre, sobre firma electrónica.

Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias.

RESOLUCIONES JUDICIALES

La Sala Primera de la Corte Suprema de Justicia, en la resolución número 505-2017, San José, a las catorce horas diez minutos del once de mayo del dos mil diecisiete.

La Sala Primera de la Corte Suprema de Justicia, en la Resolución N°589 – 1999, San José, a las catorce horas veinte minutos del primero de octubre de mil novecientos noventa y nueve.

Sala Constitucional de la Corte Suprema de Justicia. Resolución N°14548-2007. San José, a las quince horas y cuatro minutos del diez de octubre del dos mil siete.

Sala Primer de la Corte Suprema de Justicia, Resolución número 00947- 2017, San José, a las nueve horas treinta y nueve minutos del diecisiete de agosto de dos mil diecisiete

Sala Primera de la Corte Suprema de Justicia, en la Resolución N°873 – 2017, San José, a las once horas cinco minutos del cuatro de diciembre de dos mil siete.

Sala Primera de la Corte Suprema de Justicia, Resolución 00295- 2017, San José, a las diez horas cuarenta y cinco minutos del veintiséis de abril del dos mil siete.

Sala Primera de la Corte Suprema de Justicia, resolución 00295- 2007, San José, a las diez horas cuarenta y cinco minutos del veintiséis de abril del dos mil siete.

Sala Primera de la Corte Suprema de Justicia, Resolución número 00034- 2014, San José, a las nueve horas cinco minutos del dieciséis de enero de dos mil catorce

Sala Primera de la Corte Suprema de Justicia, resolución número 01685- 2012, San José, a las nueve horas treinta y cinco minutos del trece de diciembre de dos mil doce.

Sala Tercera de la Corte Suprema de Justicia, en la Resolución N°723 – 2019, San José, a las diez horas y cuarenta y cinco minutos del catorce de junio de dos mil diecinueve.

Tribunal Contencioso Administrativo, Sección cuarta. Resolución N°00115 – 2015. San José, a las quince horas del trece de noviembre de dos mil quince.

Tribunal Contencioso Administrativo, Sección Sexta, Segundo Circuito judicial de San José, Resolución número 00204-2011, Goicoechea, a las dieciséis horas treinta minutos del veintiséis de septiembre del dos mil once.

Tribunal de Casación de lo Contencioso Administrativo y Civil de Hacienda, en la resolución número 00084-2010, San José, a las diez horas cinco minutos del veintiuno de enero de dos mil diez.

Tribunal Segundo Civil, Sección Segunda, en la sentencia número 244, las once horas del treinta de agosto del dos mil trece.

Tribunal Segundo de Apelación Civil, Sección Segunda. Resolución N°00130-2020, San José, a las catorce horas cuarenta y cuatro minutos del catorce de febrero de dos mil veinte.

NOTAS PERIODISTICAS

Lafraya, C. (7 de noviembre de 2019). Uno de cada tres consumidores tiene problemas al comprar por internet. *La Vanguardia*.

<https://www.lavanguardia.com/economia/20191107/471430771815/comprar-internet-amazon-problemas.html>