

**UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
FACULTAD DE JURISPRUDENCIA Y CIENCIAS SOCIALES
ESCUELA DE CIENCIAS JURÍDICAS**



**LA RELACIÓN DE CONSUMO COMO LIMITANTE A LA FIGURA DE LOS
SUJETOS EXPUESTOS EN EL ÁMBITO DE PROTECCIÓN**

**TRABAJO DE GRADO PARA OBTENER EL TÍTULO DE
LICENCIADO EN CIENCIAS JURÍDICAS**

PRESENTADO POR:

**MELARA LÓPEZ, CÉSAR ENRIQUE
VÁSQUEZ MÉNDEZ, MARCO ANTONIO**

DOCENTE ASESOR:

Dr. MATEO ÁLVAREZ GUZMÁN.

CIUDAD UNIVERSITARIA, SAN SALVADOR, NOVIEMBRE 2019.

TRIBUNAL CALIFICADOR

DR. LUIS ALONSO RAMÍREZ MENÉNDEZ.

(PRESIDENTE)

LIC. NOÉ GEOVANNI IRAHETA GARCÍA.

(SECRETARIO)

DR. MATEO ÁLVAREZ GUZMÁN

(VOCAL)

UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
Msc. Roger Armando Arias Alvarado.
RECTOR

Dr. Raúl Ernesto Azcúnaga López.
VICERRECTOR ACADÉMICO

Ing. Juan Rosa Quintanilla Quintanilla.
VICERRECTOR ADMINISTRATIVO

Msc. Francisco Antonio Alarcón Sandoval.
SECRETARIO GENERAL

Lic. Rafael Humberto Peña Marín.
FISCAL GENERAL

FACULTAD DE JURISPRUDENCIA Y CIENCIAS SOCIALES

Dra. Evelyn Beatriz Farfán Mata.
DECANA

Dr. Edgardo Herrera Medrano Pacheco.
VICEDECANO

Msc. Digna Reina Contreras de Cornejo.
SECRETARIA

Msc. Hugo Dagoberto Pineda Argueta.
DIRECTOR DE PROCESO DE GRADUACIÓN

Msc. María Magdalena Morales.
COORDINADORA DE PROCESO DE GRADUACIÓN
DE LA ESCUELA DE CIENCIAS JURÍDICAS

ÍNDICE

RESUMEN

SIGLAS Y ABREVIATURAS

INTRODUCCIÓN	i
CAPÍTULO I	1
BREVE DESARROLLO HISTÓRICO DE LA PROTECCION AL CONSUMIDOR EN LAS RELACIONES DE CONSUMO	1
1. Antecedentes de los Derechos de los Consumidores	1
1.1 Origen y desarrollo del Derecho de Consumo a nivel Internacional	4
1.1.1 Estados Unidos de Norte América	5
1.1.2 Directrices de las Naciones Unidas sobre la protección al consumidor	7
1.1.3 Unión Europea	11
1.1.4 América Latina	14
1.2 Evolución y desarrollo histórico a nivel nacional	15
1.2.1 Reconocimiento Constitucional 1983	16
1.2.2 Acuerdos de Paz de 1992	18
1.2.3 Creación de la Primera Ley de Protección al Consumidor (1992)	19
1.2.4 Creación de la Segunda Ley de Protección al Consumidor (2005)	22
1.2.5 Reformas a la Ley de Protección al Consumidor (2013)	27
1.3 Derecho de los consumidores como derecho de tercera generación	29
1.4 Sujetos intervinientes en las “Relaciones de Consumo”	29
1.4.1 Definición de Proveedor en la relación de consumo.	30
1.4.2 Definición de Consumidor en las relaciones de consumo	31
1.4.2.1 Consumidor desde la perspectiva Económica	32
1.4.2.2 Consumidor desde la Perspectiva Jurídica	34
1.4.3 Alcances de la noción de “Consumidor”	34
1.5 Aspectos Principales del Capitulo	36
CAPITULO II	38
EL ENFOQUE DEL CONCEPTO DE SUJETOS EXPUESTOS A LAS RELACIONES DE CONSUMO COMO ENTE DIFERENCIADOR DE LOS CONSUMIDORES	38

2. Definición de “Sujetos” en materia de Consumo	39
2.1. Personas Natural o Física.....	40
2.2 Personas Jurídicas.....	41
2.3 Definición de “Expuesto” en materia de consumo.....	43
2.4 Concepto de Sujetos Expuestos a las relaciones de consumo	44
2.4.1 Concepto de Consumidor Potencial.....	47
2.4.2 Víctimas (sujetos) no consumidoras que sufren daños por estar expuestos a una relación de consumo.....	48
2.5 Otros tipos de Sujetos en materia de consumo.....	49
2.5.1 Concepto de Consumidor Equiparado o Usuario.....	50
CAPITULO III	52
ANÁLISIS DE LOS SUJETOS EXPUESTOS EN LAS RELACIONES DE CONSUMO.....	52
3. Legitimación de los Sujetos Expuestos a las relaciones de consumo	53
3.1. Legitimación activa.....	54
3.1.1 Legitimación Activa Contractual del Consumidor Directo o Concreto	54
3.1.2 Legitimación activa Extracontractual del Sujeto Expuesto en las relaciones de consumo.....	56
3.1.2.1 Legitimación del Consumidor Potencial	60
3.1.3 Legitimación Pasiva.....	61
3.2 Configuración del daño al Sujeto expuesto en las relaciones de consumo	64
3.2.1 Daños a la propiedad o materiales a los sujetos expuestos	66
3.2.1.1 Sujeto titular de un patrimonio	67
3.2.1.2 El Daño causado o generado.....	68
3.2.1.3 El daño debe ser valuable económicamente.....	68
3.2.1.3.1 Daño emergente	69
3.2.1.3.2 Lucro cesante.....	70
3.2.1.4 Existencia de un Nexo Causal.....	71
3.3 Teoría de la Responsabilidad del Proveedor frente a la víctima.....	72
3.3.1 Responsabilidad Subjetiva	74
3.3.2 Responsabilidad Objetiva	75
3.3.3 Responsabilidad Solidaria	79
3.4 Fundamento de la responsabilidad del proveedor frente a la víctima.....	81

3.4.1 Riesgo de empresa.....	82
3.4.2 Defecto del bien o ineficiencia del servicio introducido en el mercado por el proveedor.	85
3.4.3 Deber a la seguridad en productos o servicios	89
3.5. Causas de exclusión de responsabilidad de proveedor.....	90
3.5.1 Culpa del Consumidor	91
3.5.2 Culpa de la víctima.....	92
3.5.3 Culpa de tercero	93
3.6 Causas que Justifican la protección del Sujeto Expuesto.....	94
3.6.1 Innovación Tecnológica.....	94
3.6.2 Crecimiento del Comercio.....	96
CAPITULO IV.....	97
ANÁLISIS DE LEGISLACION INTERNACIONAL Y JURISPRUDENCIAL.....	97
4. Legislación Internacional	97
4.1 Legislación Argentina.....	97
4.1.1 Ley de Defensa del Consumidor de Argentina (LEY 24240)	98
4.1.2 Modificación de la Ley de Defensa del Consumidor Argentina (24240) por la Ley 26361.....	101
4.1.2.1 Responsabilidad Objetiva (Argentina)	105
4.1.2.2 Responsabilidad y Daño directo.....	106
4.1.3. Jurisprudencia aplicable respecto a la figura de los sujetos expuesto en materia de consumo de Argentina.....	108
4.1.3.1 Caso Mosca y su transcendencia en el derecho de Consumo Argentino ...	108
4.1.4. Código Civil y Comercial (26.994) y las modificaciones incorporadas en Ley 26361 (Argentina).....	112
4.1.5 Análisis Comparativo de la Legislación Salvadoreña y Argentina	117
4.2 Código de Defensa del Consumidor de Brasil Ley 8.078	119
4.2.1 Jurisprudencia aplicable a los Sujetos Expuestos de Brasil	122
4.2.2 Análisis Comparativo de la Legislación salvadoreña y brasileña.....	123
4.3 Legislación Norteamérica (Estados Unidos)	125
4.3.1 Código de Comercio Uniforme de Estados Unidos	127
4.3.2 Análisis Comparativo de la Legislación salvadoreña y de Estados Unidos....	128
CONCLUSIONES.....	131

RECOMENDACIONES 132
BIBLIOGRAFÍA..... 134

RESUMEN

La investigación se desglosa en primer momento con el origen y desarrollo de los derechos de los consumidores y la noción propiamente de “consumidor” visto de una manera amplia y estricta. En la cual, se desarrolla como punto principal la noción amplia que genera una indeterminada calificación a las personas que pueden ser consideradas consumidores, sea o no parte en una relación de consumo. De esta manera, se genera una amplia legitimación activa.

En este sentido, se da paso a una noción de “sujetos expuestos a las relaciones de consumo” que sin formar parte de una relación como tal, son o pueden ser considerados consumidores, no por su participación directa a la misma, sino por circunstancias ajenas, que son originadas principalmente por el daño causados a estos.

Por lo que se hace un abordaje a los elementos que forman parte de dichos sujetos expuestos, que engloban el nexo causal y el daño ocasionado como base fundamental que generan responsabilidad de manera solidaria al proveedor de bienes o servicios. Responsabilidad que es desarrollada según las diferentes teorías, es decir, de manera subjetiva u objetiva para determinar el límite de responsabilidad y de igual manera el deber de seguridad que deben brindar los mismos.

Los resultados obtenidos de esta investigación concluyen que el Estado debe de velar por la seguridad no solo de los consumidores en estricto sentido, sino de todas las personas que se ven afectadas por una relación de consumo.

SIGLAS Y ABREVIATURAS

CDC	Código de Defensa del Consumidor
CEE	Comunidad Económica Europea
DC	Defensoría del Consumidor
DPC	Dirección de Protección al Consumidor
DGPC	Dirección General de Protección al Consumidor
FTC	Federal Trade Commission
IRA	Instituto Regulador de Abastecimientos
LPC	Ley de Protección al Consumidor
LA	Ley Argentina
MERCOSUR	Mercado Común del sur
NCL	National Consumers League
ONU	Organización de las Naciones Unidas
Art.	Artículo
Arts.	Artículos
Cn.	Constitución
Inc	Inciso
Stricto Sensu	En estricto sentido

INTRODUCCIÓN

El siglo XXI está marcado por el gran avance en el desarrollo de los derechos de los consumidores, que día con día van evolucionando tras los diferentes conflictos sociales, económico, culturales y políticos, que se presentan en la actualidad. No obstante, esta evolución no siempre alcanza todos los conflictos generados, ya que se deja de lado ciertas circunstancias que se generan en la realidad actual, con respecto a su regulación y protección normativa.

Los consumidores, como personas que generan un desarrollo económico a la sociedad, están inmersos a los grandes conflictos que se desarrollan en dicha sociedad de consumo.

En este orden de ideas, se debe observar que la sociedad de consumo es determinada por infinidad de sujetos que intervienen en ella, en una época, tiempo o lugar determinado para satisfacer necesidades recíprocas. Dichas relaciones siempre se han visto envueltas en series de conflicto, por lo que es lógico que el Estado tratara de regular dichas circunstancias para garantizar derechos y obligaciones entre las partes intervinientes y así generar un mercado saludable.

El marco normativo Salvadoreño, da sus primeros pasos en la carta magna reconociendo la obligación del estado de velar por los intereses de los consumidores. De esta manera, se han creado leyes infra-constitucionales de protección al consumidor, para cumplir dicha prerrogativa y regular adecuadamente dichas relaciones de consumo, entre las cuales se

encuentra principalmente un proveedor y un consumidor que adquiere bienes o servicios.

En este sentido, no siempre los sujetos que se ven involucrados en una relación de consumo, lo han hecho de manera voluntaria, es decir, hay sujetos que se ven afectados por una relación de consumo. La Jurisprudencia, Legislación y Doctrina internacional denominan a esta persona afectada como: Sujeto Expuesto, Consumidor Expuesto o Bystander como es denominado por el derecho anglosajón. Dicha figura se trata de proteger y garantizar a los afectados de una relación de consumo, los mismos derechos que los consumidores en estricto sentido.

El informe que se presenta consta de cuatro capítulos y un apartado final dedicado a las conclusiones y recomendaciones que genera este trabajo de investigación, así como las referencias bibliográficas que permiten sustentar los postulados expuestos en la investigación realizada sobre dicha figura, es decir, sobre los Sujetos Expuestos a las relaciones de consumo.

El capítulo número uno contiene un breve desarrollo histórico del origen y evolución de los derechos de los consumidores a nivel nacional e internacional, que sustentan la diversidad de momentos que han contribuido para su desarrollo. Asimismo, se desarrolla los diferentes elementos que conforman lo que se denomina consumidor y relación de consumo en estricto sentido.

La noción de consumidor que encierra nuestra Ley de Protección del consumidor, genera una disyuntiva en la práctica social, por lo que se vuelve necesario establecer exactamente los límites o alcances de dicha noción.

Para poder comprender el alcance de los Sujetos Expuestos a las relaciones de consumo.

El capítulo número dos desarrolla lo relativo a los aspectos conceptuales en general sobre los “Sujetos expuestos a las relaciones de consumo” ya que es fundamental en esta investigación desarrollar esta figura desde el punto conceptual, para poder entender su ámbito de aplicación y asimismo su relación con los demás elementos que son aceptados en nuestro marco legal, por lo que se diferencia dicha figura en estudio con los aspectos conceptuales existente en nuestra Ley de Protección al Consumidor.

En el capítulo tres, se tiene un análisis, de la figura en estudio, desde sus elementos principales que lo conforman, del modo que pueda darse a entender su aplicación desde una perspectiva garantista al deber de seguridad que deben de brindar los proveedores en los bienes que introducen al mercado, así como de los servicios, tomando en cuenta las circunstancias que generan una responsabilidad solidaria.

Asimismo, las diferentes perspectivas de dicha responsabilidad que son tomadas desde una teoría subjetiva a objetiva, que expresan la limitante o excluyente del ámbito de responsabilidad, tomando como base fundamental, el daño generado al sujeto expuesto, y los elementos que permiten generar la responsabilidad al proveedor por el bien o servicio, es decir, la vinculación o nexo causal y el daño.

El cuarto capítulo, tiene como finalidad dar a conocer la aplicación de la figura en estudio en el ámbito internacional y su comparación a nivel nacional. De esta manera, se observa la gran diferencia respecto a la legitimidad activa generada a los sujetos expuesto y su garantía en la Ley de

Protección al consumidor de los diferentes países en mención; es decir, Argentina, Brasil y Estados Unidos, ya que estos son los que han dado mayor desarrollo a la vasta legitimación alcanzada a los sujetos expuestos a las relaciones de consumo.

Finalmente, en un apartado se presentan las conclusiones de esta investigación, entre las que se puede mencionar que la falta de una regulación expresa de la figura del consumidor expuesto, sujeto expuesto o Bystander como es conocido en el derecho anglosajón, genera una vulnerabilidad a los derechos de las personas que no se pueden ver amparados por la Ley de Protección al consumidor.

CAPÍTULO I

BREVE DESARROLLO HISTÓRICO DE LA PROTECCION AL CONSUMIDOR EN LAS RELACIONES DE CONSUMO

El presente capitulo tiene como finalidad dar a conocer inicialmente, en esta investigación, los antecedentes históricos de la protección al consumidor en las relaciones de consumo, tanto a nivel nacional como internacional, enfocadas principalmente a establecer su origen y evolución histórica que, con el pasar del tiempo, ha traído nuevas figuras o derechos reconocidos.

No obstante, el incremento de los nuevos mecanismos de mercado y de una sociedad cada vez más industrializada ha generado de igual manera nuevos problemas o dificultades, en los cual el consumidor ha quedado desprotegido. Teniendo un estancamiento en el desarrollo de la protección de los consumidores que generan dificultades en el ámbito social.

1. Antecedentes de los Derechos de los Consumidores

En las interacciones sociales se ven involucradas transacciones de índole económica debido a la adquisición o prestación de bienes y servicios, las cuales han existido desde la aparición de los primeros humanos organizados.

No obstante, los cambios sociales y sobre todo económicos, han dado caminó, a una protección exclusiva de dichas interacciones sociales a fin de responder sobre las formas de oferta y contratación a lo largo de la historia; esto debido a que los nuevos mecanismos de producción que han evolucionado conformen el trascurso del tiempo, han llevado a implementaciones de contrataciones masivas en el ámbito de apertura de

mercados, colocando en una posición de desventaja al receptor de los bienes y servicios que son introducidos para su adquisición, contratación o prestación.

Tal desventaja se vio reflejada en las diferentes relaciones sociales de adquisición y contratación de bienes y servicios por la información que dichos proveedores tomaban a su favor por conocer más de sus productos o servicios que no eran compartidas al adquirente o contratista. No solo en el ámbito de características de dichos productos o servicios, sino de igual manera al limitar las condiciones de negociar con el consumidor, en razón de la libertad contractual y el dogma de la autonomía de la voluntad, en la cual suponía condiciones de desigualdad.¹

De igual manera, se fueron generando múltiples formas de acceso al crédito y al consumo, como el marketing y publicidad para generar o estimular la adquisición de bienes y servicios.²

No obstante lo anterior y tomando en cuenta que no siempre existieron disposiciones legales atinentes a regular dichas relaciones jurídicas de los habitantes, cuando estos actúan en el mercado bajo ciertas circunstancias, se aplicaron las normas clásicas del Derecho Privado incorporadas en los códigos civiles con bases romanistas e influencias napoleónica sobre todo en la aplicación de la “Contratación de Consumo”. No obstante, el Derecho del Consumidor ejerce desde hace mucho tiempo una influencia en las normas clásicas del Derecho civil y en particular en materia contractual, como

¹ Javier Guillén Caramés, *El Estatuto Jurídico del Consumidor* (Editorial Civitas, Madrid, España, 2002), 46

² Karla María Fratti de Vega, “El derecho de Consumo en El Salvador”, *Revista ESEN n 10* (2013): 2 <http://hdl.handle.net/10972/738>

consecuencia de la evolución económica y social de nuestros tiempos, las que han debilitado las estáticas reglas establecidas con base al Derecho Romano y la influencia del Código Civil Francés de 1804³. No obstante, siguen incluidas las bases herederas del derecho romano por ejemplo, como el saneamiento por vicios ocultos (vicios redhibitorios y saneamiento por evicción) o la afectación de la posesión.

En relación a las transformaciones del Derecho Privado no se pueden discutir sin mencionar a las leyes positivas, debido a que la realidad conlleva a una transformación continua o perpetua de las ideas y de las instituciones mismas, ya que las leyes aunque permanezcan intactas en sus textos, la presión de los hechos de las necesidades prácticas, pueden hacer que el texto quede sin fuerza y sin vida o puede dársele un sentido y alcance no soñado por el legislador al redactarla. ⁴

No obstante, el derecho del consumidor como tal, empieza a surgir o desarrollarse en el “mundo jurídico” en los años 60, desde el reconocimiento del status de consumidor, diferenciándolo de las clásicas relaciones jurídicas civiles o comerciales. Por lo que es de suma importancia conocer el origen y desarrollo a nivel internacional, del derecho del consumidor, tomando como base a los Estados Unidos, Unión Europea y las directrices de la ONU ya que dicho origen propicio la incorporación de los demás países, sirviendo como base en la implementación o reconocimiento de este fundamental derecho social.

³ Julio Baltazar Durand Carrion, “El derecho del Consumidor y sus efectos en el derecho civil, frente a la contratación de consumo en el mercado” *Revista Universidad San Martín de Porres, USMP Perú* (2012): 99

⁴ León Duguit, *Las transformaciones del derecho Público y Privado* (Editorial Heliasta, Buenos Aires Argentina, 1975), 171-172.

1.1 Origen y desarrollo del Derecho de Consumo a nivel Internacional

El origen histórico de los derechos de los consumidores y su desarrollo, señala a la relación de consumo igual de antigua como la propia sociedad, teniendo como precedente ante tal aseveración que en el Derecho Romano existían ya normas para proteger a los compradores de fraudes en el mercado.

El desarrollo de tales derechos se ha visto involucrado por problemas o dificultades que han estado presente desde siempre, no obstante ha ido evolucionando moderadamente ya que “Es en los modelos de sociedades de las últimas décadas donde tiene lugar el nacimiento de una protección especializada”⁵; Teniendo como hilo conductor, a los cambios sociales y económicos en los procesos productivos, que tuvieron como efecto volcar la mirada al consumidor.

Por lo cual, no parece extraño ni una sorpresa que a pesar de ser connatural con el mercado, los conceptos tanto de consumidor y consumo, apenas comenzaron a desarrollarse en el derecho hasta la década de los 60, esto debido a que incluso a mediados de este siglo, imperaban doctrinas que conformaban ciertos obstáculos para el reconocimiento de derechos a consumidores, tal es el caso que en los países anglosajones se encuentra la doctrina del *caveatemptor* (el consumidor sea consciente) la cual consistía que, en la formación e interpretación de los contratos postulaba como algo lógico y natural que el empresario trataría de obtener ventajas del

⁵ Alicia de León Arce, *Derechos de los Consumidores y Usuarios* (Editorial Tirant lo Blanch, Valencia, España, 2007), 29

consumidor y si este no utilizaban el sentido común para evitarlo entonces no debía quejarse.

Es en el siglo XX cuando se expanden las relaciones de consumo a consecuencia de la masificación de los procesos industriales de producción que diversificaron la oferta de bienes y servicios, los cuales se colocaban a disposición de los consumidores, lo cual aparejado con la revolución tecnológica en los medios de transporte y las comunicaciones, abrieron un mar de oportunidades, pero también de riesgos para los consumidores.⁶

Ante tal situación, surgió la necesidad de analizar la creación de una protección especial que responda a estas nuevas formas de oferta y contratación, estableciendo reglas de justicia contractual, obligaciones de información clara y prohibición de publicidad engañosa, junto a otras regulaciones que brinden equilibrio al mercado, marcando así los orígenes del llamado “Derecho de Consumo”.

1.1.1 Estados Unidos de Norte América

En los Estados Unidos de Norte América, el consumidor, como sujeto de derechos reconocido como tal, hizo su aparición en razón de que el destinatario de productos o servicios era solo el último eslabón en el esquema de mercado, visto únicamente como espectador externo de ciertas acciones con una participación final.⁷

⁶ Defensoría del Consumidor, *Institucionalidad y Derecho de Consumo en El Salvador* (San Salvador, El Salvador 2015), 9

⁷ Guido Alpa, “El derecho de los consumidores y el Código del Consumidor en la experiencia italiana”, *Revista de Derecho Privado n. II*, (2016): 7

Esto hizo surgir las preocupaciones sociales, que dieron pie a la creación de organizaciones como la National Consumers League (NCL) de 1899, el cual tenía por finalidad presionar por mejoras en las normas de fabricación de productos.

De igual manera, se puede mencionar el nacimiento de La Comisión Federal de Comercio (Federal Trade Commission o FTC) la cual es una agencia independiente del gobierno de los Estados Unidos, establecida en 1914 por el Acta de la Comisión Federal de Comercio la cual tenía como fin principal la eliminación y prevención de prácticas que atentan contra la libre competencia, lo cual desembocó de manera indirecta en un tipo de protección hacia los consumidores, generando nuevos tipos de ideas, entre las cuales destaca la identificación del consumidor como un grupo social diferenciado que necesitaba de protección.

Pero la primera organización especializada reconocida en la protección al consumidor fue “Consumers Research” (1929), que poco tiempo después dio paso a la creación de “Consumers Union” (1933), que se convirtió en pilar de otras organizaciones similares en todo el mundo. Estas tenían como finalidad principal proteger los intereses de los consumidores. No obstante, la sociedad estadounidense reaccionó a dicha problemática y veló por la necesidad de promover la protección al consumidor, ya que con el paso del tiempo, Estados Unidos se iba consolidando como una potencia industrial y por otro lado, la capacidad adquisitiva de los habitantes era cada vez más alta y de igual manera, la industria se iba posicionando en los mercados mundiales.⁸

⁸ Juan Carlos Villalba Cuellar, “Aspectos Introdutorios al Derecho de Consumo” *Revista Prolegómenos. Derechos y Valores*, n 24 (2009): 80

Pero dicha figura de protección de los interés de la sociedad consumidora, tomo más relevancia cuando el presidente de los Estados Unidos, John. F. Kennedy en un discurso el 15 de marzo de 1962, afirmaba que todos somos consumidores y que de igual manera tenían derecho a ser informados, a la seguridad, el derecho a escoger y ser oídos⁹ ; asimismo, mencionó que “si a los consumidores se les dan productos de inferior calidad y en contraprestación los precios son altos, si las medicinas son peligrosas o no sirven, si el consumidor no tiene posibilidad de elegir en base a una adecuada información, entonces se despilfarra su dólar, su salud y su seguridad quedan amenazados y sufren el interés general”, demostrando la importancia de la preocupación por la protección de los derechos del consumidor, dicha declaración ha servido como punto de referencia para la implementación de políticas nacionales del consumidor en varios países del mundo, debido a que dicho marco genera conciencia, ya que no puede existir comercio sin consumidores.

Los ordenamientos jurídicos no habían reconocido a plenitud el valor de estos últimos y la regulación se había centrado en la actividad comercial como tal y no en el sujeto destinatario de la misma. Siendo el consumidor quien había jugado el rol de “el protagonista olvidado”.

1.1.2 Directrices de las Naciones Unidas sobre la protección al consumidor

Ciertamente el escenario mundial se encontraba en momentos de cambio, tanto Estados Unidos y Europa marcaron de manera significativa a las demás naciones que sabían que a pesar de que en cierto sentido ambas potencias

⁹ Alejandro Giraldo, *“El estado de situación de la protección al consumidor en el ámbito nacional y comunitario: una propuesta de decisión 1989-2002”* (Andina, Perú 2002), 4

mundiales aún se encontraban lejos de una perfecta protección como tal, ya habían marcado historia, incorporando la participación de los consumidores de una manera más activa; estos fueron factores determinantes, para que la Asamblea General de las Naciones Unidas en abril de 1985 aprobara una serie de directrices conocidas mundialmente como las Directrices para la Protección del Consumidor, convirtiéndose en el fundamento principal para que los Estados miembros de las Naciones Unidas impulsara políticas nacionales y legislaciones protectoras de los derechos de los consumidores.

“Las Directrices de las Naciones Unidas para la Protección del Consumidor son un conjunto valioso de principios que establecen las principales características que deben tener las leyes de protección del consumidor, las instituciones encargadas de aplicarlas y los sistemas de compensación para que sean eficaces. Además, las Directrices ayudan a los Estados Miembros interesados a formular y aplicar leyes, normas y reglamentos nacionales y regionales adaptados a sus circunstancias económicas, sociales y ambientales; también contribuyen a promover la cooperación internacional entre los Estados Miembros en el ámbito de la aplicación y alientan a que se compartan las experiencias en materia de protección de los consumidores”, las cuales establecen como punto más importante: “corresponde a los gobiernos formular, fortalecer o mantener una política enérgica de protección del consumidor (...)”¹⁰

Al hacerlo, cada gobierno debe establecer sus propias prioridades para la protección de los consumidores, según las circunstancias económicas y sociales del país y las necesidades de su población; teniendo presentes los costos y los beneficios que entrañan las medidas que se propongan (...) “Los

¹⁰ Naciones Unidas, “Directrices para la Protección del Consumidor” (Nueva York y Ginebra, 2016), 3

gobiernos deben establecer o mantener una infraestructura adecuada que permita formular, aplicar y vigilar el funcionamiento de las políticas de protección del consumidor...”.¹¹

Traduciéndose en reconocimiento de derechos fundamentales para los consumidores, siendo encartados de la siguiente manera:

- a) La protección de los consumidores frente a los riesgos para su salud y su seguridad;
- b) Promoción y protección de los intereses económicos de los consumidores;
- c) El acceso de los consumidores a una información adecuada que les permita hacer elecciones bien fundadas conforme a los deseos y necesidades de cada cual;
- d) La educación de los consumidores, incluida la educación sobre la repercusión ambiental, social y económica que tienen las elecciones del consumidor;
- e) La posibilidad de compensación efectiva a los consumidores; y,
- f) La libertad de constituir grupos u otras organizaciones de consumidores y la oportunidad para esas organizaciones de hacer oír sus opiniones en los procesos de adopción de decisiones que les afecten.

Las directrices en razón de incorporar la promoción del consumo sostenible obtuvieron una ampliación en fecha de 1999, con lo que logro enriquecer las Directrices aprobadas en 1985. De esta forma, la Organización de las Naciones Unidas desde hace 30 años, ha puesto a disposición de los países

¹¹ *Ibidem.* 6

un conjunto claro de lineamientos que orientan y promueven políticas públicas, legislaciones, normas y prácticas que favorecen la protección de los derechos de los consumidores a escala nacional e internacional.

A raíz del surgimiento de dichas directrices, surge en los diferentes Estados partes, un compromiso de adoptar la regulación de protección al consumidor, la incorporación de los derechos del consumidor en las constituciones de manera expresa, tomando como base los valores de solidaridad social, la igualdad materia y la justicia social.¹²

Es necesario mencionar que, estando en un periodo de evolución constante, dichas directrices fueron revisadas y aprobadas nuevamente por la Asamblea General, la cual por medio de su resolución 70/186 de 22 de diciembre de 2015 promovió nuevas directrices, que de igual manera que sus predecesoras, venían a fortalecer las ya vigentes que no lograban abarcar los cambios que obligatoriamente se dieron hasta la actualidad. La Conferencia de las Naciones Unidas sobre comercio y desarrollo, promueve las Directrices y alienta a los Estados Miembros interesados a crear conciencia sobre las numerosas formas en que los que, ellos mismos, las empresas y la sociedad civil, pueden promover la protección del consumidor en la provisión de bienes y servicios públicos y privados.

Las directrices aprobadas y con vigencia actual se desglosan de la manera siguiente:

- a) Buenas prácticas comerciales.

¹² Defensoría del Consumidor, *Institucionalidad y Derecho de Consumo*, 15

- b) Información clara y oportuna para que los consumidores puedan ponerse en contacto fácilmente con las empresas y para que las autoridades de regulación y aplicación de la ley puedan identificarlas y localizarlas.(Esta información puede incluir datos como la identidad de la empresa, su denominación jurídica y el nombre con el que opera, su domicilio principal, sitio web y dirección de correo electrónico u otros medios de contacto, su número de teléfono y sus números de licencia o registro gubernamental)
- c) Información clara y oportuna sobre los bienes o servicios ofrecidos por las empresas y los términos y condiciones de la transacción de que se trate.
- d) Términos contractuales claros, concisos y fáciles de entender que no sean injustos.
- e) Un proceso transparente para la confirmación, anulación, devolución y reembolso de las transacciones.
- f) Mecanismos de pago seguro.
- g) Mecanismos justos, asequibles y rápidos de solución de controversias y de compensación.
- h) Privacidad de los consumidores y seguridad de los datos.
- i) Educación de los consumidores y las empresas.¹³

1.1.3 Unión Europea

En los años sesenta, en la Comunidad Económica Europea (hoy Unión Europea), se empezó a desarrollar legislación destinada a la protección del consumidor.

¹³ Naciones Unidas, “*Directrices para la Protección del Consumidor*”, 12

El derecho en el ámbito Europeo como tal no se quedó atrás en su aporte para la evolución-desarrollo del derecho de consumo; siendo incluso hasta polémico en cierto sentido, al tener como referente que algunos autores afirmaran que el derecho del consumidor, empezó a surgir en 1957, en el Tratado de Roma, que creó la Comunidad Europea, ya que dicho tratado, en sus artículos 85 y 86 se hace referencia a los consumidores.

En el año 1972, en un encuentro de jefes de Estado y de gobierno que se reunieron en París, se concluyó que la Comunidad debía ampliar su expansión económica y debía propender por mejorar las condiciones de vida y de trabajo de los ciudadanos, por lo cual debían implementarse nuevas medidas políticas para proteger a los consumidores.

Pero la más notable decisión destacada de la Asamblea Consultiva del Consejo de Europa de promover una adecuada y mejor coordinación y fortalecimiento de las medidas de protección de los derechos de los consumidores en los países miembros, convirtiéndose en el primer reconocimiento explícito emanado de una organización internacional.

La Asamblea Consultiva del Consejo de Europa, adopto una Carta de Protección al consumidor e invitaba a los Gobiernos de los países miembros a actuar en una serie de ámbitos prioritarios, reconociendo los siguientes derechos fundamentales de los consumidores:

- a) El derecho a la protección y a la asistencia, según el cual, los consumidores deben ser protegidos de todo daño provocado por bienes de consumo, sea que este daño sea económico o material; como mecanismo de protección establece accesibilidad a la justicia y la racional administración de la misma;

- b) El derecho a la reparación del daño frente a productos defectuosos o la difusión de mensajes engañosos o erróneos;
- c) El derecho a la información y a la educación sobre la calidad de los productos, así como sobre la identidad de los proveedores; y
- d) El derecho de los consumidores a organizarse en asociaciones y a ser representados en diversos organismos en donde deban expresar sus opiniones sobre políticas y prácticas que afecten sus derechos.

En el año de 1975 se presentó un programa preliminar de la CEE para una política de protección y de información a los consumidores, la cual sirvió de directriz para el futuro desarrollo normativo de protección a los consumidores estableciendo cinco derechos fundamentales a los mismos, los cuales son:

- a) El derecho a la protección de la salud y a la seguridad de los consumidores;
- b) El derecho a la protección de los intereses económicos de los consumidores;
- c) El derecho a la reparación de los daños;
- d) El derecho a la información y a la educación del consumidor; y,
- e) El derecho a la representación (derecho a ser escuchado) (D.O N°092, 1975).¹⁴

En este punto cabe mencionar que, esta evolución fue de vital importancia, cada acontecimiento histórico marcaría los cimientos necesarios para su desarrollo como tal, pero en esa época en concreto, Independientemente de donde se hubiera expedido por primera vez certificado de nacimiento como disciplina jurídica, el derecho del consumidor nace en el mundo con

¹⁴ *Ibidem.* 12 – 13

contornos eminentemente represivos, tornándose únicamente como de carácter preventivo, llegando finalmente a mediados de la década de los setenta en una total disparidad de protección.

1.1.4 América Latina

En el caso de América Latina, se tiene como referente de la evolución en el derecho de consumo a los avances realizados por El Mercado Común del Sur (MERCOSUR), el cual es un proceso de integración regional creado en 1991 por Argentina, Brasil, Paraguay y Uruguay como instrumento para ayudar y facilitar la integración de las economías de los países miembros con el resto del mundo.

En sus inicios, el objetivo fue alcanzar un mercado común, que es la liberalización de los cuatro factores productivos dentro del bloque: bienes, capitales, personas y servicios. Luego, se propuso alcanzar una unión aduanera con la liberalización del comercio intrazona, un arancel externo común y una política comercial común del bloque.

En el ámbito de derecho de consumo, el Mercosur destacar por aquellas resoluciones que establecen el marco normativo del bloque regional. Entre las cuales se encuentran:

- a) Resolución N° 126/9426, mediante la cual se instruyó a la Comisión de Defensa del Consumidor a la elaboración de un reglamento común para la defensa del consumidor.
- b) Los conceptos básicos del derecho del consumidor fueron fijados mediante la resolución N° 123/96 27

- c) Mediante la resolución N° 124/9628 se fijaron los derechos básicos del consumidor, siendo en esta norma donde se garantiza el derecho a la libertad de elección y tratamiento igualitario cuando el consumidor contrate;
- d) La resolución N° 125/9629; se centró en la protección a la salud y seguridad del consumidor
- e) La resolución N° 126/9630 fijo los derechos relacionados a la publicidad de los productos y;
- f) La resolución N° 127/9631 se fijó las garantías contractuales.¹⁵

Las cuales marcaron precedentes no solo en el bloque sur americano, sino en toda América Latina, la cual adoptaría en gran medida muchos aspectos de estas resoluciones, así como de sus respectivas actualizaciones.

1.2 Evolución y desarrollo histórico a nivel nacional

El Salvador ha sido un país lleno de problemáticas, es imposible ocultar que se ha caracterizado por acontecimientos negativos como la exclusión social y la violación de derechos humanos fundamentales que han estado presentes en el país, prácticamente desde que inició su período post colonial, razón por lo cual fue inédita su evolución a un estado democrático al cual le antecede un largo período de conflictos internos generados por la concentración de la tierra, viviendo movimientos insurreccionales, entre los cuales se debe destacar la liderada por Anastasio Aquino en 1832 seguida por la insurrección indígena campesina liderada en 1932 por Farabundo Martí, siendo calladas con represión militar en ambos momentos siguiendo nuevamente en los años ochenta, esta vez con una guerra civil extendida por

¹⁵ Pablo Martín Truscillo, -“Evolución y actualidad del derecho del consumidor en Argentina y el MERCOSUR”, *Revista de Derecho Privado* n 2, (2013): 12

varias años, siendo en ella que en 1983, se promulgó una nueva Constitución, cuya vigencia allanó un período de iniciación democrática luego de más de cincuenta años de regímenes militares que gobernaron el país. Continuando así con la apertura democrática que presenta notables avances en 1992 cuando, como resultado de los Acuerdos de Paz que pusieron fin al conflicto armado, se produjo una reforma constitucional que abrió una importante transición política en el país.¹⁶

1.2.1 Reconocimiento Constitucional 1983

Los derechos de los consumidores están protegidos y garantizados en la Constitución de la República, teniendo como base fundamental que es la ley suprema que está encima de cualquier ley infraconstitucional, siendo esta última la que se encarga de establecer los lineamientos para su adecuada implementación.

No obstante lo anteriormente planteado, a lo largo de la existencia de país, han surgido diferentes constituciones, las cuales en sus respectivos textos no incorporaban derechos y protección a los consumidores. Se debe mencionar que ante la falta de derechos que brindaren protección al consumidor se implementaron políticas de regulación, y control de precios de productos de consumo básico, como fueron denominadas por el entonces presidente de la República José Napoleón Duarte (1984-1989), que involucró a la Dirección de Comercio Interno del Ministerio de Economía y al Instituto Regulador de Abastecimientos.

¹⁶ Defensoría del Consumidor, *Institucionalidad y Derecho de Consumo*, 15

Tras la llegada al poder del partido Alianza Republicana Nacionalista de El Salvador (ARENA), en 1989 dichas políticas fueron sucedidas por otro grupo ellas, entre las culés se puede destacar:

- a) Eliminación del monopolio del Estado en la exportación del café y el azúcar;
- b) Privatización de importaciones de petróleo;
- c) Cierre del Instituto Regulador de Abastecimientos (IRA) y del Instituto de Vivienda Urbana (IVU);
- d) Privatización de la banca;
- e) Liberalización de los precios de 230 productos;
- f) Reducción de aranceles;
- g) Liberalización de la tasa de interés y del tipo de cambio; y,
- h) Eliminación del impuesto al patrimonio, reducción del impuesto sobre la renta empresarial y creación del Impuesto al Valor Agregado. ¹⁷

De lo anterior se puede apreciar que, dichos cambios en la política económica no incluyeron políticas públicas ni marcos regulatorios de protección al consumidor y otras políticas sectoriales que tutelaran derechos del consumidor en las relaciones de consumo, esperando que el libre mercado fuera capaz de ordenarse por sí solo y que en consecuencia, el consumidor recibiera los productos y servicios con la mejor relación calidad-precio, restando importancia a marcos de protección al consumidor en la política económica y social ya que asociaba dicha protección al control de precios del pasado. Como consecuencia de la liberalización de precios, a inicios de los años noventa, se produjo un encarecimiento de los productos y servicios básicos, afectando la situación.

¹⁷ *Ibidem* 16

No obstante, la promulgación de una nueva constitución en el año de 1983, marco un período de iniciación democrática y en el ámbito del derecho de consumo fue un punto importante a nivel nacional ya que fue la primera constitución en reconocer de manera expresa la defensa de los consumidores, elevando dicha protección a rango constitucional. Siendo así, que el Art. 101 inciso 2° expresa que: “El Estado promoverá el desarrollo económico y social mediante el incremento de la producción, la productividad y la racional utilización de los recursos. Con igual finalidad, fomentará los diversos sectores de la producción y defenderá el interés de los consumidores”.¹⁸

Al reconocer la Constitución de la República la defensa de los intereses y por ende los derechos de los consumidores, se tiene como finalidad protegerlos de las diferentes situaciones que pueden ponerlos en una posición vulnerable respecto de la adquisición de bienes o de la prestación de servicios por parte del proveedor de los mismos, al encontrarse en disparidad de condiciones en dichas relaciones de consumo. Detonando dicha protección de carácter social e impulsando la regulación del mercado de consumo.

1.2.2 Acuerdos de Paz de 1992

Al dar por finalizado el conflicto armado y con los Acuerdos de Paz firmados entre el Gobierno de El Salvador y el Frente Farabundo Martín para la Liberación Nacional (FMLN), el día 16 de enero del año 1992, se incorpora en el Capítulo V, Tema Económico Social, el numeral 6 Medidas para aliviar

¹⁸ Constitución de la República de El Salvador (El Salvador, Asamblea Legislativa de El Salvador, 1983)

el costo social de los programas de ajuste estructural, el literal a) Protección al Consumidor, en el cual se estableció lo siguiente:

“El gobierno de El Salvador se compromete a adoptar políticas y a crear mecanismos efectivos tendientes a defender a los consumidores, de acuerdo con el mandato de la parte final del inciso 2º del artículo 101 de la Constitución. Para el cumplimiento de este precepto constitucional, el Gobierno se compromete a presentar a la Asamblea Legislativa, dentro de 60 días de la firma del presente acuerdo, un proyecto de ley de protección al consumidor que contemple el fortalecimiento del Ministerio de Economía a fin marcar un primer paso para la eventual creación de una Procuraduría General de Defensa del Consumidor”¹⁹

Para el cumplimiento de tal precepto constitucional, el Gobierno se compromete a presentar a la Asamblea Legislativa, dentro de los 60 días de la firma del presente acuerdo, un proyecto de ley de protección al consumidor, mismo que, junto a una propuesta hecha oportunamente por el CDC, que contempló fortalecer al Ministerio de Economía y que pudiera marcar un primer paso en la dirección de la eventual creación de la misma (Acuerdo de Paz de El Salvador, 1992).²⁰

1.2.3 Creación de la Primera Ley de Protección al Consumidor (1992)

Como resultado de los Acuerdos de Paz se presentan ante la Asamblea Legislativa proyectos de ley con el fin de proteger los derechos de los Consumidores. No obstante, hasta el día 31 de agosto de 1992, se sancionó

¹⁹ Defensoría del Consumidor, *Institucionalidad y Derecho de Consumo*, 18

²⁰ Centro para la Defensa del Consumidor (CDC) Quienes Somos, Plan Estratégico 2014-2016 Antecedentes <http://www.cdc.org.sv/index.php/cdc/quienes-somos>

y se ordenó publicar en el Diario Oficial número 159, tomo 316 la Primera Ley de Protección al Consumidor, entrando en vigencia el 9 de septiembre de 1992. Con la entrada en vigencia de dicho cuerpo legal, derogo la Ley de Comercialización y regulación de Precios y la Ley de Normas Industriales.

En razón de la misma, se crea la primera autoridad gubernamental en la materia de consumidor, la cual se le denominó como “Dirección de Protección al Consumidor (DPC)”, no obstante no era una entidad independiente que gozara de autonomía, sino que era dependiente del Ministerio de Economía.

La Ley de Protección al Consumidor crea a la Defensoría del Consumidor y el derecho de Consumo como tal en El Salvador se denominó Dirección de Protección al Consumidor, entidad dependiente del Ministerio de Economía, haciendo énfasis en que ciertamente la Constitución de 1983 y las Directrices de Naciones Unidas tenían una marcación puntual del deber Estatal de proteger a los consumidores, fueron los Acuerdos de Paz los que realmente hicieron posible el avance de este campo. Convirtiéndonos en el primer Estado cuya legislación de protección al consumidor es resultado de un acuerdo político que le puso fin a un conflicto armado interno, estableciendo la Ley de Protección al Consumidor.

La legislación aprobada en 1992, creó la Dirección General de Protección al Consumidor (DGPC), busco crear una nueva institucionalidad trascendiendo del Ministerio de Economía y que pudiera marcar un primer paso en la dirección de la eventual creación de una Procuraduría General; la cual se convertiría en la primera autoridad autónoma de la materia. El proceso para echar andar esta nueva institución no fue una tarea fácil, fue un reto a nivel Estatal e institucional, sobre todo porque la concepción dominante en el

Gobierno de turno promulgaba el Laissez faire, laissez passer, expresión francesa que significa “dejar hacer, dejar pasar” en referencia al liberalismo económico.

En el plan del Gobierno del período 1989-1994, planteo una soberanía total por parte del consumidor, dejando al producto en una posición en donde no pudiere tomar ventaja solo por su misma calidad, esto sería logrado únicamente con la exclusión de la intervención Estatal a fin de no entorpecer la libre competencia, ya que al prevalecer las empresas en el mercado, serían más eficientes beneficiando directamente al consumidor. En este contexto es que inició su trabajo la DGPC, que se estableció como una dependencia del Vice Ministerio de Comercio e Industria del Ministerio de Economía; y para iniciar operaciones básicamente se le asignaron los recursos de la Dirección de Comercio en dicho Ministerio.²¹

Esta ley otorgo ciertas facultadas establecidas en su art.5 entre las cuales se pude mencionar:

- a) Fijar y modificar los precios máximos de los bienes y servicios cuando se produjeran ciertas condiciones excepcionales en el mercado;
- b) Dictar medidas para evitar el acaparamiento y escasez,
- c) Regular las importaciones y exportaciones, cuando así lo demandara el comercio internacional;
- d) Ordenar la suspensión de la publicidad falsa y para controlar el establecimiento de intereses cobrados por el comercio en operaciones de compra y venta;

²¹ Defensoría del Consumidor, *Institucionalidad y Derecho de Consumo*, 19

- e) Facilitar operación de establecimientos, cuando existan presiones anticompetitivas tendentes a evitar su apertura y operación o a obligarlos a operar en desventaja.²²

Las facultades mencionadas no gozaron del compromiso político por parte del gobierno en turno, tomando como base la manera en que la protección al consumidor era considerada en las disposiciones de la Ley de Presupuesto, ya que dicha ley en el año 1993, sin reconocer aún la existencia de la Dirección General de Protección al Consumidor, estableció una serie de actuación para la Dirección de Comercio Interno e Industria, disponiendo que se trabajaría en orientar al consumidor sobre las condiciones imperantes del mercado, a fin de que este vele por sus propios intereses.

La respectiva ley al ser de carácter embrionaria, fue un gran proceso en el ámbito del derecho de los consumidores, la cual no paso de ser un mandato de los acuerdos de paz, mal estructurado y desarrollado, teniendo muchas fallas en su aplicación, haciendo una especial referencia a la falta de educación, formalización de los consumidores, y la falta de instituciones competentes para la formulación de normas y representación de los estos en el ejercicio de sus derechos, así como la falta del compromiso político.

1.2.4 Creación de la Segunda Ley de Protección al Consumidor (2005)

El modelo anterior de Protección al Consumidor (Ley de Protección al Consumidor 1992), ciertamente tuvo sus problemas, pero podría decirse que

²² Ibídem 20

fue un modelo de carácter conservador de protección al consumidor, el cual de manera obligatoria debía llegar a su fin.

La insatisfacción, así como la presión ciudadana que día a día evolucionaba y exigía mejores derechos, así como un interés político a fin de mostrar una renovación política del presido presidencial en turno, impulso que llegara a hablar de un tema tan importante como lo serían, las políticas para el fortalecimiento de la protección al consumidor.

El ex presidente Antonio Saca, en su discurso de toma de posesión, el 1 de junio de 2004, anunció que “haría los arreglos institucionales y legales para crear un ente autónomo e independiente, avanzando así en el cumplimiento de los Acuerdos de Paz.”

En ese sentido, se nombró como Comisionada Presidencial para la Defensoría del Consumidor a Evelyn Jacir de Lovo, quien impulso la creación de un nuevo marco legal de protección al consumidor. Dicha iniciativa empezó a consolidarse con la creación de un mesa integrada por diversos representantes de instituciones Estatales, continuando con la realización de talleres y foros, acompañados de especialistas provenientes de las agencias homólogas de México, Perú, Chile, España, concluyendo con la creación de una Comisión Consultiva la creación del proyecto de nueva ley, concluyendo en fecha mayo de 2005, cuando la Ministra de Economía y la Comisionada Presidencial para la Defensoría del Consumidor presentaron en la Asamblea Legislativa el proyecto de Ley de Protección al Consumidor.²³

²³ Ibídem 22-23

El trabajo estatal fue de vital importancia, así como los avances de la sociedad civil que impulsaba y daba más fuerza la elaboración de dicho marco normativo. Es de destacar que desde noviembre de 2004 unas 35 organizaciones sociales lideradas por el CDC, habían presentado en la Asamblea Legislativa la propuesta ciudadana de Ley de Protección de Consumidores y Usuarios, siendo este un nuevo pilar para la formación de esta nueva legislación.

Tras arduos meses de análisis y discusión sobre las propuestas planteadas, específicamente el 18 de agosto del año dos mil quince la Asamblea Legislativa aprobó la nueva Ley de Protección al Consumidor (LPC) cuya vigencia data desde el 8 de octubre del mismo año. La nueva Ley de Protección al Consumidor creó consigo la Defensoría del Consumidor (DC), entidad que por mandato legal obtuvo 18 competencias, que significaron nuevas y mejores responsabilidades en la materia, perfil muy superior a las 6 atribuciones que entre 1992 y 2005 mantuvo la extinta DGPC.

Entre dichas potestades se encuentran:

- a) Coordinar las acciones del Sistema Nacional de Protección al Consumidor
- b) Promover la educación y la formación de los consumidores realizando actividades de información, organización y orientación en materia de consumo
- c) Realizar inspecciones, auditorías y requerir informes a los proveedores;
- d) Acreditar árbitros institucionales e independientes en materia de consumo e instruir procesos administrativos para solución de controversias y ejercer la potestad sancionadora;

- e) Representar a los consumidores en el ejercicio de sus derechos ante instancias administrativas y judiciales;
- f) Velar por el cumplimiento de las normas obligatorias de seguridad, información, etiquetado, calidad, pesos y medidas,
- g) Realizar y promover investigaciones en el área de consumo; Organizar, recopilar y divulgar información de interés para los consumidores,
- h) Apoyar, fomentar y llevar un listado de las asociaciones de consumidores,
- i) Proponer a las instituciones competentes, la formulación de normas jurídicas o técnicas en materia de protección al consumidor y,
- j) Velar porque en los instrumentos utilizados en los contratos sean respetuosos de los derechos de los consumidores.

Lo más importante a apreciar ciertamente es que se produjo una evolución de carácter abismal en la calidad de institucionalidad pública responsable de la protección del consumidor, por medio del fortalecimiento de sus competencias, organización y un nuevo perfil asignado al rol del gabinete de gobierno.

Siendo las competencias más destacadas a mencionar:

- a) Promover la educación de los consumidores;
- b) Realizar inspecciones, auditorías y requerir informes a proveedores;
- c) Representar a los consumidores en el ejercicio de sus derechos ante instancias administrativas y judiciales;
- d) Velar por el cumplimiento de las normas obligatorias de seguridad, etiquetado, calidad, pesos y medidas;
- e) Realizar y promover investigaciones en el área de consumo y

- f) Apoyar a las asociaciones de consumidores.

En cuanto a la organización de la Defensoría, sobresale la integración de tres instancias que poseen nombramiento Presidencial:

- a) Presidencia de la Defensoría,
- b) Tribunal Sancionador y
- c) Consejo Consultivo.²⁴

A la Presidencia de la Defensoría le corresponde, entre otras funciones, ejercer la administración, coordinación y supervisión de las actividades, así como ejercer la representación judicial y extrajudicial y la representación a nivel nacional e internacional.

El Tribunal Sancionador es un ente colegiado de tres personas (no incluye a la Presidencia de la Defensoría) que tienen la responsabilidad de ejercer la facultad sancionadora de conformidad a los establecido en la LPC

El Consejo Consultivo se constituye por una representación de las universidades, de los gremios empresariales, de las asociaciones de consumidores y dos instituciones estatales que trabajan en temas vinculados a la protección del consumidor (Superintendencia de Competencia y el Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología) y su función es asesorar y servir como órgano de consulta a la Presidencia de la Defensoría.

Tal Normativa es de carácter más aplicada con una evolución radical de 180 grados, en sentido positivo de la defensa de los derechos individuales y

²⁴ *Ibidem* 23-24

colectivos de los consumidores, ciertamente la alta expectativa a nivel internacional, el alto grado de disconformidad de la gente ante la vulneración de su derechos conllevó a esta ley, la cual claramente no fue un cambio de la noche a la mañana, fue un cambio lento y con grandes problemáticas que ciertamente no llegaba a cubrir todos los problemas pero solventaba de manera adecuada ciertas necesidades importantes, destacando la creación de instituciones competentes y normativa jurídica, técnica para la protección del consumidor, la promoción de una educación y promulgación de información que orientara a las persona sobre sus derechos en materia de consumo entre otro que no terminaban de sustentar las necesidades pero eran un paso gigantesco para ello.

1.2.5 Reformas a la Ley de Protección al Consumidor (2013)

Luego de un amplio proceso de análisis en atención propuesta por la Defensoría y luego de un consenso en el que también participaron las asociaciones de consumidores, el 31 de enero de 2013 fue aprobado por parte de la Asamblea Legislativa un paquete de 42 reformas a la LPC, que fueron publicadas en el Diario Oficial N° 34, Tomo 398, del 19 de febrero de 2013.

La reforma entró en vigencia el 28 de febrero de 2013 presentando un nuevo e importante paso en la dirección de seguir modernizando el sistema legal e institucional de protección al consumidor.

De las 42 reformas introducidas al texto legal, 30 son ampliación a artículos ya existentes y 12 son adiciones de nuevos artículos; en ambos casos, las modificaciones mejoraron sustantivamente el contenido de la ley vigente. Es de resaltar que una cuarta parte de las reformas se refiere a la protección de

intereses económicos, lo que sin duda refleja la preocupación del Estado salvadoreño por mejorar la defensa de dichos intereses en beneficios de los ciudadanos.

Debido a ello, no es exageración decir que las reformas del año 2013 fueron de gran impacto, ya que permitieron en grandes rasgos mejorar y ampliar derechos económicos y sociales, así como el marco de protección de los intereses de los consumidores, teniendo en cuenta las nuevas prácticas y modalidades del mercado, estableciendo nuevas responsabilidades para los proveedores; y, fortaleció las disposiciones sobre infracciones, sanciones y procedimiento sancionatorio, viabilizar medios alternos de solución de conflictos.

Con la vigencia de las referidas reformas a la Ley, se hizo necesario actualizar el Reglamento de la misma, así como la normativa interna institucional, con el propósito de garantizar una regulación coherente y una adecuada aplicación ²⁵

Tales reformas llegaron a fortalecer y modificar el modo de aplicación del derecho de consumo, fortaleciendo al ente regulador con una mejor estructuración, la cual garantiza de manera más fuerte las regulaciones aplicables de los derechos de los consumidores, así como nuevas formas de protección en la rama de derechos económicos y sociales, encontrándose en el camino correcto ante la evolución abismal que existe del derecho de consumo en otros países más avanzados con políticas y regulaciones más completas y de mejor aplicación, en el ámbito internacional.

²⁵ *Ibidem* 57

1.3 Derecho de los consumidores como derecho de tercera generación

El derecho de consumo, es una protección general de la sociedad, enlazado derechos fundamentales o elementales de la persona humana, en lo que se conoce como “Derechos Humanos”.

El consumo reclama la consideración de las especiales notas y demandas de los derechos de tercera generación o nuevos derechos sociales, que exceden en mucho el horizonte a mirar a la hora de regular, puesto que ya no hablamos de un simple contrato privado entre individuos en pie de igualdad, sino que el tratamiento del consumo y su función social sobrepasan el marco de las contrataciones individuales y aun de las contrataciones en masa, para tocar también aquellas normas y actos que hagan posible el acceso efectivo al consumo y sus condiciones²⁶

Es decir, los derechos de consumidores deben ser enfocados en mira de una protección de carácter eminentemente social, con especial relevancia de la protección que el Estado debe observar y regular en el mismo.

1.4 Sujetos intervinientes en las “Relaciones de Consumo”

Los sujetos intervinientes en las “relaciones de consumo”, abarcan las actividades realizadas por el proveedor y consumidor que se vinculan recíprocamente y se condicionan uno con otro. La ley de Protección al Consumidor en su artículo 3 establece: *“quedan sujetos a esta ley todos los consumidores y los proveedores, sean estos personas naturales o jurídicas*

²⁶ Laura Pérez Bustamante, *“Derechos del consumidor”* (Editorial Astrea, Buenos Aires Argentina, 2004), 5

en cuanto a los actos jurídicos celebrados entre ellos, relativos a la distribución, depósito, venta, arrendamiento comercial o cualquier otra forma de comercialización de bienes o contratación de servicios”²⁷.

Encontrando en dicha relación, al Proveedor y Consumidor, por lo cual, es de suma importancia definir dichos sujetos con el fin de obtener un mayor entendimiento ellos, al hablar de relaciones de consumo.

1.4.1 Definición de Proveedor en la relación de consumo.

Una definición de Proveedor lo establece como toda persona natural o jurídica, de carácter público o privado que desarrolla actividades de producción, fabricación, importación, suministro, construcción, distribución, alquiler, facilitación, comercialización, contratación, transformación, almacenamiento o transporte de bienes, así como de prestación de servicios a consumidores, mediante el pago de precio, tasa o tarifa.

El surgimiento de la noción de proveedor es propia del derecho del consumidor ya que, en rigor, en el derecho privado se han usado tradicionalmente términos más específicos como el de comerciante, asegurador y otros, pero la categoría a la que referimos alude a todo el sector oferente de productos o servicios siempre que lo haga de una manera profesional y en una relación de consumo, que son los otros elementos calificantes del proveedor profesional de productos o servicios.²⁸

²⁷ Ley de Protección al Consumidor (El Salvador: Asamblea Legislativa de El Salvador, 2013), artículo 3.

²⁸ Ricardo Luis Lorenzetti, *Tratado de los contratos Tomo II*, (Editorial Rubinzal Culzoni, Buenos Aires Argentina 2004), 156

La noción de proveedor, propia del derecho de consumidor, refiere a todo el sector oferente de productos y servicios, en la medida que se realice profesionalmente, resulta deliberadamente amplia para incluir a todos los sujetos que actúan del lado de la oferta., por lo que, este sentido, se refiere como Proveedor de manera general, a aquel que ofrece bienes y servicios a un consumidor. Esto con la especial finalidad de que este último lo utilice en vías de “consumo”, es decir, para su uso.²⁹

1.4.2 Definición de Consumidor en las relaciones de consumo

En la normatividad comunitaria no existe una definición única de consumidor. En ese sentido, citando al presidente John F. Kennedy en su discurso dirigido al Congreso el 15 de marzo de 1962, en el cual expresó que "Por definición, todos somos consumidores", por lo que dicho concepto evoluciona a la par de la sociedad y ese nivel de consumo se transforma día a día, es decir, al pasar el tiempo surgen nuevas características o nociones de consumidor, dependiendo sobre todo de la sociedad, cultura y sobre todo para su implementación la política de cada Estado.³⁰

El marco normativo salvadoreño define Consumidor o Usuario como toda persona natural o jurídica que adquiera, utilice o disfrute bienes o servicios, o bien, reciba oferta de los mismos, cualquiera que sea el carácter público o privado, individual o colectivo de quienes los producen, comercialicen, faciliten, suministren o expidan.

²⁹ Juan M. Farina, *Defensa del Consumidor y del Usuario* (Segunda Edición, Buenos Aires Argentina, 2000), 72

³⁰ Juan Pablo Cajan Jille Peluffo "Concepto de "relación de consumo" *Revista de la Facultad de Derecho*, n 22 (2014): 2, <https://revista.fder.edu.uy/index.php/rfd/article/view/204>

No obstante la persona física es en general el consumidor por defecto, respecto a las personas jurídicas, de igual manera se le reconoce dicha categoría, sin embargo, no se consideraría consumidor si adquiere maquinaria para la producción, es decir, se utilice para la creación o transformación de un producto que será comercializado. La persona jurídica sería consumidor en la circunstancia que los bienes o servicios adquiridos no se incorporen materialmente al proceso productivo. Por lo cual los elementos esenciales de consumidor son:

- a) El sujeto: persona física o jurídica;
- b) Que adquiere y/o utiliza bienes o servicios;
- c) En forma gratuita y onerosa;
- d) Como destinatario final; y
- e) En beneficio propio o el de su grupo familiar.

De lo anterior se logra determinar que el consumidor estrictamente hablando es el que “consume” o “utiliza” un bien o servicio, de carácter personal, es decir, para su satisfacción personal, sin más limitaciones que su utilización, excluyendo aquellos que lo utilicen para su incorporación nuevamente al mercado, por lo cual no serían considerado consumidores.

1.4.2.1 Consumidor desde la perspectiva Económica

Una vez desarrollado el concepto de consumidor es necesario realizar un análisis, bajo la perspectiva económica, visto como aquel agente económico que adquiere, consume o utiliza bienes o servicios, única y exclusivamente para satisfacer sus propias necesidades. En la cual se encuentra implícita la protección en normas jurídicas de contenido económico que tienen como

finalidad regular la economía para alcanzar un punto de equilibrio que la haga lo más eficiente posible.

En materia económica la protección al consumidor se requiere por la asimetría de la información que puede haber antes de la realización del negocio y en el daño al mercado proveniente de los costos de transacción tan altos a los que deberían someterse los consumidores, entre ellos la obtención de la información principalmente. En un mercado de competencia perfecta, la información de los agente es completa, es decir, todos los agentes tienen acceso a toda la información del mercado. Esta información completa se transmite a través del precio de los bienes y de los servicios. Si el mercado no es de competencia perfecta y especialmente cuando tal causa está dada por la asimetría de la información debido a la información incompleta, se genera una posición de dominio de las que es fácil abusar por parte del conocedor de la información.³¹

El concepto económico de consumidor, se refiere respecto del destinatario final del producto o servicio, la cual es un elemento esencial para la calificación de una persona física o jurídica como sujeto de la relación de consumo. La anterior definición es considerada de orden finalista, ya que restringe la figura del consumidor a aquel que adquiere el producto para su uso propio y de su familia.

No obstante, no puede entenderse este derecho fuera de la sociedad de consumo, donde participan un elenco de sujetos que conforman lo que se denomina el ciclo económico, es decir: el proveedor, el importador,

³¹ Felipe Márquez Robledo, *Apuntes sobre derecho económico y derecho de la competencia* (Universidad Javeriana, Bogotá, Colombia 2007), 15

elaborador o fabricante, el intermediario, el distribuidor, el comerciante y por último el consumidor.

1.4.2.2 Consumidor desde la Perspectiva Jurídica

Se entiende por consumidor a aquel sujeto que adquiere o utiliza un producto o servicio como destinatario final. Encontrando en diferentes legislaciones vigentes la expresión para referirse al mismo como: “consumidor final”, “destinatario final”, “beneficiario propio o familiar”, para poder especificar el eslabón final de la cadena, por lo que en muchas legislaciones se considera configurada “la relación de consumo”, dejando fuera todas aquellas actividades tendientes a incorporar a un proceso de producción, comercialización, prestación de servicios o parecidos.

1.4.3 Alcances de la noción de “Consumidor”

El término “consumidor” proviene de la ciencia económica, aunque en la actualidad este también integrado en el lenguaje jurídico. El consumidor, para los economistas, es un sujeto de mercado que adquiere bienes o servicios con el fin de satisfacer sus propias necesidades personales o familiares, teniendo participación en el último escalón del proceso económico. Por otro lado, el empresario, adquiere de igual manera bienes por su valor de cambio, es decir para incorporarlo transformado a su proceso de producción o distribución.³²

De esta manera, la determinación de la noción de consumidor siempre ha presentado dificultades, ya que dependiendo de las legislaciones de los

³² Gema Botana García y Miguel Ruiz Muñoz, *Curso sobre protección jurídica de los consumidores* (Editorial McGraw-Hill Interamerican, Madrid España, 1999), 28

diferentes países y de la diferente doctrina, se ha ido ampliado cada vez más en el círculo de personas que se consideran necesitadas de una especial y adecuada protección en materia de consumo.³³

Respecto a esta consideración, se encuentran dos nociones de consumidores:

- a) Una noción concreta, centrada en quienes adquiere bienes o servicios para su uso personal, es decir, el que lo caracteriza como consumidor final y;
- b) Una noción abstracta que incorpora a todos los ciudadanos en cuanto a personas que aspiran a tener una adecuada calidad de vida. (Se considera “Ciudadano Consumidor”, en razón que el consumo es prácticamente una etapa inherente a la vida del ciudadano)³⁴

Estas dos nociones resultan de mucha utilidad, en razón de que la noción abstracta sirve a los poderes públicos para diseñar los programas de protección de los consumidores que se implementaran a la hora de atribuir derechos individuales, mediante la noción concreta de consumidor en cada relación de consumo.

No obstante, estas nociones generan diferentes alcances de aplicabilidad de la protección al consumidor. Es decir, desde una perspectiva garantista de protección se genera una disyuntiva de aplicación a la misma, en razón de

³³ Javier H. Wajntraub, *Protección Jurídica del Consumidor* (Editorial LexisNexis, Buenos Aires Argentina 2004), 22 - 24

³⁴ Resolución del Consejo de la CEE de 14 de abril de 1975, en su artículo 3 expresa “En lo sucesivo, el consumidor no es considerado ya solamente como un comprador o un usuario de bienes o servicios para un uso personal, familiar o colectivo, sino como una persona a la que conciernen los diferentes aspectos de la vida social que pueden afectarle directa o indirectamente como consumidor

que tanto la Ley de Protección del Consumidor como la jurisprudencia salvadoreña se han limitado a establecer única y exclusivamente al consumidor estrictamente al que adquiere bienes o prestaciones de servicios, no obstante se encuentran dificultades en las prácticas sociales de estas relaciones. Tales dificultades surgen debido a la existencia de situaciones donde un tercer sujeto se ve involucrado directa o indirectamente en una relación de consumo, es decir, que sin haber adquirido o utilizado directamente un bien o servicio, sufre un daño, (sin que tenga relación alguna con el producto salvo su propio daño derivado del defecto de aquel) según las circunstancias de tiempo, modo o lugar, la cual pueden llevar a la existencia de “sujetos expuestos” a una relación de consumo”.

Es evidente que la Ley de Protección al consumidor salvadoreña no contempla tal circunstancia, limitando su aplicación a aquellos sujetos que forman parte en la relación de consumo, excluyendo de su régimen de protección a un tercero que pueda verse afectado por dicha relación.

1.5 Aspectos Principales del Capítulo

Respecto a los antecedentes y desarrollo de los Derechos de los Consumidores, se logra apreciar, que el objetivo principal de la misma es lograr un mayor equilibrio en las relaciones sociales que se generan en la actualidad, es decir, se brinda una protección a las relaciones de consumo tomando en cuenta a los sujetos involucrados en el mismo, Proveedor y Consumidor por excelencia.

No obstante, se debe mencionar que las nociones de consumidor han ido evolucionado de igual forma, sobre todo por el ámbito de consumidor abstracto. Por lo cual, el concepto de consumidor varía de una ley a otra y

ello porque cada norma trata de proteger al consumidor en un ámbito concreto.³⁵

La Ley de Protección al consumidor Salvadoreña es clara y precisa respecto a los sujetos involucrados en las relaciones de consumo, no obstante lo anterior, en la práctica encontramos sujetos que sin ser parte en la misma se ven involucrados de manera involuntaria.

Una sociedad de masas, en la cual se ven incorporados fenómenos sociales, culturales, económicos y tecnológicos, provoca eventualmente una lucha de intereses que no se encuentran desarrollados en el ámbito jurídico y carecen de protección y reconocimiento por parte del Estado, impulsando la problemática principal de este trabajo de investigación, respecto al daño producido por productos o servicios de consumo, ya que por su naturaleza, además de configurar un daño individual o particular, pueden ocasionar un daño a terceras personas, vulnerando el derecho garantizado a la “calidad de vida”, la seguridad y la tutela jurisdiccional, que no se encuentran establecidas en la Ley de Protección al Consumidor vigente, es decir, del denominado “Sujeto Expuesto a las relaciones de consumo”.

³⁵ Rodrigo Bercovitz Rodríguez-Cano, *Nociones básicas sobre la protección de los consumidores en el ordenamiento jurídico español* (Valladolid, España, 1994), 1

CAPITULO II

EL ENFOQUE DEL CONCEPTO DE SUJETOS EXPUESTOS A LAS RELACIONES DE CONSUMO COMO ENTE DIFERENCIADOR DE LOS CONSUMIDORES

En el presente capítulo se desarrolla los aspectos conceptuales sobre los sujetos expuestos a las relaciones de consumo desde sus elementos que lo conforman para lograr una mayor comprensión y su diferencia en las relaciones de los consumidores en estricto sentido.

Esto en razón de que la figura de los Sujetos Expuestos a las relaciones de consumo -como se dijo anteriormente- no está desarrollada por la Ley de Protección al Consumidor, ni por la Jurisprudencia. Por lo cual, es de suma importancia conceptualizar los elementos que lo conforman.

Es importante tomar en cuenta las diferentes nociones que se tienen de consumidor, para diferenciarlo de la problemática de investigación, en razón de que existen demasiados efectos en una relación de consumo y que alcanzan a incontables personas, las cuales no están todas ellas bajo la protección del derecho de consumo.³⁶

Al momento de ir a las definiciones no se debe marchar con la ingenuidad de suponer que se encontrar una definición “única y verdadera” y descartar todas las demás erróneas, ya que definir una palabra es simplemente indicar su significado. Por lo tanto, se desarrollara los conceptos de cada elemento

³⁶ Ricardo Guiboung, Alejandro Ghigliani, Y Ricardo Guarinoni, *Introducción al Conocimiento Científico* (Editorial EUDEBA Buenos Aires: Argentina, 1994), 53

sustancial del problema de investigación concerniente a los Sujetos Expuesto a las relaciones de consumo.

Desarrollando al Sujeto Expuesto, también conocido como Bystander en el derecho anglosajón, se logra observar una evolución o adecuación de los diferentes conceptos que tradicionalmente mantienen un carácter restrictivo o se encuentran muy limitados ante diferentes situaciones de la realidad social. Al ser una figura novedosa, en este capítulo se desarrolla su conceptualización, por lo que su análisis se realizara con más detenimiento en el tercer capítulo, haciendo que el lector comprenda, en un primer momento la figura en estudio de una manera clara su diferencia respecto a las demás nociones.

Se parte de la idea de que: “parece una verdad imposible de contradecir la afirmación de que el hombre ha sido, desde que es hombre, un consumidor. Tan evidente realidad creemos que no necesita demostraciones ni mayores argumentos: el Creador nos hizo necesitados. Y hasta podemos dar un paso más, afirmando también que todos somos consumidores. Luego, una definición más académica dirá que consumidor es cualquier persona física o jurídica a la cual le son suministrados bienes o servicios para su uso particular. Pero no imaginamos un sujeto que no sea consumidor de algo”³⁷

2. Definición de “Sujetos” en materia de Consumo

Las definiciones de sujetos en materia de consumo varían según si se tratan de personas físicas o jurídicas en razón de las diferentes relaciones que se

³⁷ Guillermo Pedro Tinti y Maximiliano Pedro Caldearon, *Derecho del Consumidor; Ley Numero 24.240 de Defensa del Consumidor* (Alveroni Ediciones, Buenos Aires Argentina, 2001), 13

pueden dar en el ámbito social. Por lo cual, es de suma importancia definir estos sujetos y describir concretamente su aplicación en la problemática de investigación.

Es necesario mencionar desde un inicio que no es la naturaleza del sujeto la que determina una u otra calidad, ya que puede ser consumidor, toda persona física o jurídica, dependiendo el papel que asuma en una relación de consumo. Ni la índole de los bienes ni de los servicios la determinante, sino que el fin, como la intención, propósito, etc..., como resultado final de la conducta, la cual genera una relación de consumo.

No obstante, se debe determinar a las personas físicas y jurídicas como sujetos expuestos a dichas relaciones de consumo, debiendo desarrollar una conceptualización de los mismos y seguidamente el enfoque a la figura de investigación.

2.1. Personas Natural o Física

La persona natural o física, es el hombre o la mujer como sujetos jurídicos, con capacidad para ejercer derechos, contraer y cumplir obligaciones, por contraposición a personas abstractas.³⁸ Según el Código Civil, en su artículo 52 menciona que las personas naturales, son todos los individuos de la especie humana, cualquiera que sea su edad, sexo, estirpe o condición.³⁹

De igual manera, la Ley de Protección al Consumidor en su artículo 2 menciona que “*Quedan sujetos a esta ley todos los consumidores y los*

³⁸ Víctor De Santo, *Diccionario de Ciencias Jurídicas, Políticas y Sociales* (Editorial Universidad Rivadavia 1225, Buenos Aires Argentina, 2005), 738

³⁹ Código Civil (El Salvador: Asamblea Legislativa de El Salvador). artículo 52

proveedores, sean estos personas naturales...” y asimismo, en su artículo 3 literal a) realiza una definición de Consumidor, considerando a *“toda persona natural... que adquiera, utilice o disfrute bienes o servicios...”*

Por lo tanto, las personas físicas o naturales pueden constituirse como consumidores por la adquisición de bienes o prestación servicios, para mejorar la calidad de vida o satisfacer una necesidad propia o de su grupo familiar.

Por regla general, los Sujetos Expuestos a las relaciones de consumo, son personas físicas o naturales a las cuales se les podría ocasionar un daño o haberse materializado el mismo, no importando como dice nuestro Código Civil la diferencia de edad, sexo, estirpe o condición alguna para genere dicha figura.

Desde esta idea general, las personas naturales o físicas como sujeto por excelencia en la recepción de los bienes y servicios introducidos en el mercado, están sujetas a los diferentes riesgos que involucran la introducción de los mismos.

Por lo cual, el Sujeto Expuesto como persona natural o física, no tienen una vinculación directa con el proveedor, no obstante pueden resultar perjudicado, de este modo, todas las personas naturales o físicas, pueden adquirir los mismos derechos de los consumidores, sean o no contratantes, esto con respecto a la figura de los Sujetos Expuesto a las relaciones de consumo.

2.2 Personas Jurídicas

Al momento de desarrollar los sujetos expuestos a las relaciones de consumo, surge la idea general que únicamente podrían verse involucrados

las personas físicas o naturales, no obstante de igual manera, se encuentran personas jurídicas como entes ficticios, que la ley les reconoce capacidad para poder contraer derechos y obligaciones del mismo modo que lo hace con las personas naturales o físicas.

Una definición de Persona Jurídica se puede encontrar en el Código Civil salvadoreño el cual en su artículo 52 Inc. 2 menciona que son personas jurídicas, las personas ficticias capaces de ejercer derechos y contraer obligaciones y ser representadas judicial o extrajudicialmente.

De este mismo modo, la ley de protección al Consumidor nacional, en su artículo 2 denominado Ámbito de Aplicación, expresa: “Quedan sujetos a esta ley todos los consumidores y los proveedores, sean estos personas naturales o jurídicas...”; asimismo, en su artículo 3 literal a) expresa que es “Consumidor o Usuario: toda persona natural o jurídica”, y de igual manera en el literal b) determina que se considera “Proveedor: toda persona natural o jurídica...”

No obstante lo anterior, se deberá tomar la definición de persona jurídica, desde el punto de vista de consumidor, ya que es él, el elemento, en este subtítulo que interesa desarrollar, ya que, las personas jurídicas como consumidores, señalan que son aquellas donde el fin de lucro se presenta como inherente a su estructura típica, debiendo entenderse que el acto será de consumo en la medida que la adquisición de bienes o servicios, no guarde relación directa alguna con el ciclo productivo constituido de su objeto, es

decir, cuando el acto se situó fuera de su competencia profesional específica.⁴⁰

Las personas Jurídicas, al igual que las Personas naturales o físicas, tienen derechos y obligaciones, no obstante como es notorio no pueden ejercer los mismos por voluntad o materializar sus actos propiamente, en razón de ser un “ente ficticio” que se le ha reconocido personalidad jurídica para actuar en el ámbito social, por medio de su Representante Legal nombrado para tal efecto, no obstante, es preciso señalar que la figura de los sujetos expuesto también es aplicable a dicho ente ficticio, pero no de forma completa como lo es en las personas físicas, ya que solo se puede atribuirle a ser efectivamente víctima de una relación de consumo. Se debe reconocer víctima no en un sentido de un daño corporal o físico, sino al generar una pérdida material o perjudicar su actividad por relaciones ajenas a su control, este punto se desarrollara con más precisión en el tercer capítulo de dicha investigación.

2.3 Definición de “Expuesto” en materia de consumo

Estar “Expuesto” proviene del latín exponere lo que significa “poner fuera”, “poner a la vista”. Pero en el contexto que interesa, esa exposición se verifica en el mercado de bienes y servicios frente a comportamientos de quienes actúan como proveedor de los mismos y de donde se deriva efectos jurídicos.

⁴⁰ Carlos A Hernández y Sandra A Frustagli, “Primeras Consideraciones sobre los Alcances de la Reforma a la Ley de Defensa del Consumidor, con Especial Referencia a la Materia Contractual” *Revista de derecho del consumidor*, n. 67,(2008), 1213

Según el Diccionario de la Real Academia Española al consultar la voz “expuesto” se menciona que se trata de participio irregular del verbo exponer, del latín *expositus* y que como primera acepción encontramos “1. Ad. Peligro”. Seguidamente al buscar la palabra “peligro” encontramos como definición “Que tiene riesgo o puede ocasionar daño”. Asimismo, respecto del verbo “exponer” reza que “3. Colocar algo para que reciba la acción de un agente. (...) 5. tr. Arresgar, aventurar, poner algo en contingencia de perderse o dañarse”, sobre la voz “aventurar” dice: “Arriesgar, poner en peligro” y sobre “riesgo”: “m. contingencia o proximidad de un daño”.

En ese mismo orden de ideas, estar “expuesto a” implica ajenidad respecto de la relación de referencia, es decir, no existe vínculo jurídico desde antes, sino que se concreta con la materialización de los defectos de una relación de consumo que refleja sus consecuencias hacia terceros ⁴¹

Por lo cual, se podría considerar que todas las personas están expuestas a las relaciones de consumo, no obstante la exposición debe ser apreciada como una etapa previa respecto a un eventual o seguro daño ocasionado por una relación de consumo. Es decir, la exposición resulta de un riesgo para las personas independientemente se encuentren vinculadas en una relación de consumo.

2.4 Concepto de Sujetos Expuestos a las relaciones de consumo

Una vez desarrollada las conceptualizaciones de Personas físicas y Jurídicas, respecto a la problemática de investigación, es necesario mencionar un concepto del denominado “Sujeto expuesto” a las relaciones

⁴¹ Dante D. Rusconi, *Manual de Derecho del Consumidor* (Editorial: Abeledo Perrot, Buenos Aires, Argentina 2008), 163

de consumo o como es llamado en el derecho anglosajón “Bystander”⁴² para poder iniciar un desarrollo del contenido de este trabajo de investigación y tener una mayor comprensión acerca de esta figura novedosa.

Por lo que “sujeto expuesto” a las relaciones de consumo: “se trata de una persona que no es parte de la relación de consumo “base” o “fuente”, pero que, además, no adquieren o utilizan bienes como destinatarios finales y en algunos casos ni siquiera tendrán la intención o posibilidad de hacerlo, sino que solamente se encuentran expuestos a ellos o a las consecuencias del acto o relación de consumo que introdujo esos bienes en el mercado o a las consecuencias del proceso o técnica que les dio origen”⁴³

Se puede mencionar, en este orden de ideas, la publicación efectuada por la revista judicial “Columbia Law Review” que es citada por la autora Garrido, donde define al Bystander (sujeto expuesto) como “Aquella persona que ha sufrido un daño por el solo hecho de haber estado en el lugar y tiempo en el que sucedió el evento dañoso, sin que tenga relación alguna con el producto salvo su propio daño derivado del efecto de aquel”.⁴⁴

Es decir, la noción no radica en quienes adquieren bienes o servicios, sino que hace referencia a todos los ciudadanos en cuanto personas que aspiran a tener una adecuada calidad de vida. Por lo que, se puntualiza al Sujeto Expuesto no en un sentido técnico de participe en un acto de consumo, sino con independencia de esta.

⁴² Según el diccionario de Cambridge Advanced Learner’s, “Bystander” es aquella persona que se encuentra cerca de algo o mirando algo, pero sin ser parte, <http://dictionary.cambridge.or>

⁴³ Rusconi, *Manual de Derecho del Consumidor* 163

⁴⁴ Lidia M R Garrido Cordobera, “El Derecho del Consumidor y su influencia en el derecho contractual”, *La Ley*, (2015), 55

De esta manera, no debe confundirse a quien se le atribuye esta calidad de consumidor, en este sentido, debido a que los Sujetos Expuestos a una relación de consumo, son aquellas personas diferentes del Consumidor y del proveedor, no dependientes de este último y diferentes del equiparado o usuario no contratante o usuario no consumidor.⁴⁵

Tal figura se remonta a una cantidad de sentencias emitidas por las Cortes Judiciales de los Estados Unidos de América y de igual manera, a una serie de trabajos doctrinarios que se interesaron por dicha figura en las situaciones en que se fundamenta ⁴⁶

Se debe aclarar que los sujetos expuestos, pueden incluirse a aquellos que fueron atraídos por la publicidad, de igual manera aquellos que han comenzado las tratativas previas al contrato de consumo y los que efectivamente sufrieron un daño resultante de un servicio o producto objeto de una contratación de consumo independiente de la persona quien sufrió el daño.

Por lo cual, los Sujetos Expuestos se pueden dividir en dos grupos:

- a) Los consumidores potenciales y;
- b) las víctimas no consumidoras que sufren daños.⁴⁷

Por lo que es de suma importancia desarrollar cada uno de ellos.

⁴⁵ Ibídem 26

⁴⁶ Adriana Consuelo Monteros Campues, "El Consumidor en el Marco Constitucional y el Ejercicio Efectivo de sus derechos en la ciudad de Quito en el año 2013" (Tesis previa a la obtención del Título de Abogada) 12

<http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/6202/1/T-UCE-0013-Ab-151.pdf>

⁴⁷ Carlos A. Hernández y Sandra A. Frustagli, "La Noción de Consumidor y su Proyección sobre la Legitimación para Accionar", *Derecho Privado y Comunitario*, n. 1 (2009): 28

2.4.1 Concepto de Consumidor Potencial

Una vez desarrollado la conceptualización de “Sujeto Expuesto” en las relaciones de consumo, resulta necesario desarrollar sus dos raíces o elementos que se encuentran en el mismo.

Como primera categoría de sujeto expuesto resulta el denominado consumidor potencial, el cual en términos simples, son todos aquellos sujetos que se encuentran en la etapa previa a la celebración de un contrato o vínculo de derecho público, que son protegidas por las disposiciones de defensa de los consumidor como por ejemplo el incumplimiento de ofertas y publicidades, publicidad ilícitas y prácticas abusivas, tanto en sus derechos individuales, así como los de incidencia colectiva.⁴⁸

Es decir, el consumidor potencial es el sujeto que no compra, en los términos de la celebración de un acto jurídico oneroso, pero que de su comportamiento solo se puede inferir que lo iba a hacer.⁴⁹

El público consumidor, es el objeto de tutela de las normas que se ocupan de regular la publicidad, o la oferta pública de bienes, queriéndose evitar confusiones, engaños o errores que puedan causar la circulación de informaciones, avisos o marcas dirigidas a toda la comunidad. Todas las relaciones de consumo proyectan sus efectos hacia el público consumidor, hacia la colectividad de terceros indeterminados e inciertos que, por

⁴⁸ Garrido Cordobera, “Panorama del consumidor, los seguros y los fondos en el derecho Argentino” Revista Ibero-Latinoamericana de Seguros (2012) : 21-36
<https://revistas.javeriana.edu.co/index.php/iberoseguros/article/view/12098>

⁴⁹ María Francisca Valdebenito, Mas allá del potencial del consumidor; el consumidor acompañante (Universidad Diego Portales),
<http://www.lwyr.cl/universidad/mas-alla-del-potencial-consumidor-el-consumidor-acompanante/>

cualquier razón, sufran o puedan sufrir las consecuencias de relaciones de consumo respecto de las cuales eran considerados extraños.

De este modo, la publicidad e información configuran aspectos que tienen en común su carácter precontractual y la finalidad de transmitir conocimientos al consumidor en potencia.

Esta figura, se encuentra implícita en los sujetos expuestos según la diferente doctrina, no obstante, muchos autores están en desacuerdo con la misma, porque no se puede legitimar una acción de resarcimiento, sino se ha generado un daño materialmente a esas terceras personas, por lo que en el tercer capítulo se desarrollara más detalladamente el análisis de dicha relación potencial.

2.4.2 Víctimas (sujetos) no consumidoras que sufren daños por estar expuestos a una relación de consumo

Una vez desarrollado respecto a que se entiende por personas físicas y jurídicas y además de haber desarrollado a los consumidores potenciales, ahora es el turno de las “víctimas o sujetos” que sufren daños por estar expuestos a una relación de consumo, es decir, esta figura se diferencia de la anterior desarrollada en razón de que el sujeto expuesto resulto efectivamente perjudicado por un daño respecto a una relación de consumo que en principio era ajena.

Se debe mencionar que, las víctimas o sujeto no consumidores, son aquellos que efectivamente se ha concretado un daño como consecuencia o en ocasión de una relación de consumo, por causa de la acción u omisión de cualquiera de los proveedores. Es decir, es el resultado material de la

relación de consumo propiamente como tal, no tomando en cuenta la mera tentativa a sufrirlo, sino todo lo contrario, es exteriorizar sus efectos generando consecuencias al Sujeto Expuesto a esa relación de consumo. En tal situación fáctica, los sujetos expuestos no tienen una vinculación directa o indirecta con el proveedor, más que el daño producido por la acción u omisión de este último, ya que los daños van más allá de las fronteras del ámbito personal del consumidor.

Los sujetos expuestos de daños, genera su importancia por la consecuencia de la introducción de los bienes y servicios al mercado de consumo. La víctima y el proveedor se generan una vinculación causal respecto de esos actos u omisiones respecto a dicha introducción de bienes o servicios. Este punto se desarrollara más adelante en el tercer capítulo, en razón de que es generada por diferentes circunstancias que posibilitan a los sujetos expuestos a ejercer acción contra el proveedor.

2.5 Otros tipos de Sujetos en materia de consumo

Es de suma importancia desarrollar de igual manera otra noción de consumidor, ya que estos podrían generar una confusión con el desarrollo de los sujetos expuestos a las relaciones de consumo.

No se debe confundir los sujetos expuestos, de los consumidores y del proveedor, asimismo del consumidor equiparado o usuario no contratante, esto en vista que los consumidores equiparados, por los efectos que generan en su actuar, podría confundirse respecto a dichas figura, por lo cual, será desarrollara tales conceptos a fin de tener una mayor claridad y diferenciación respecto al Sujeto Expuesto.

2.5.1 Concepto de Consumidor Equiparado o Usuario

Los consumidores Equiparados o Usuarios, están estrictamente vinculados con el Consumidor Directo. La Ley de Protección al Consumidor en su artículo 3 literal a) respecto a sujetos de la ley, expresa que se entenderá por “Consumidor o Usuario: toda persona natural o jurídica que adquiera, utilice o disfrute bienes o servicios...”

La Real Academia Española establece que equipara radica en “considerar a alguien o algo igual o equivalente a otra persona o cosa”. Es decir, los Consumidores Equiparados o Usuarios, son aquellas personas que forman parte del círculo familiar que consumen las cosas adquiridas principalmente por el contratante (consumidor directo), puesto que de igual forma también son catalogados como “consumidores”. No obstante, no tienen un vínculo contractual o de derecho público con el proveedor, pero como consecuencia o en ocasión de ello adquieren o utilizan bienes o servicios que fue adquirido por un consumidor efectivo con el que los une un vínculo familiar o social.⁵⁰ Por tanto, son sujetos que sin estar vinculados directamente con el proveedor, se encuentran legitimados a ejercer los mismos derechos y a ampararse en las normas de defensa de los consumidores.

Los Consumidores Equiparados se diferencian respecto a los Sujetos Expuestos, en razón que los primeros utilizan el bien o servicio como destinatarios final, no teniendo un vínculo directo con el proveedor, no obstante su aprovechamiento de dichos productos o servicios y por ser el grupo relacionado del consumidor directo o contratante, se le considera a los mismos, igual condición de ser consumidores y de esta manera equipararse

⁵⁰ Lidia Cordobera, *El Derecho del Consumidor y su influencia en el derecho contractual* 7

al consumidor directo, respecto a sus derechos y protección, siendo usuario, aquel que utiliza el servicio que no se agota ni se consume por su uso, sino que se renueva, o también el que usa bienes que no le pertenecen.⁵¹

Es necesario tener en cuenta todas las definiciones anteriores, ya que es de suma importancia diferenciarlos entre sí, con el fin de obtener una mayor comprensión acerca de quiénes son los sujetos consumidores según las diferentes nociones, a fin de desarrollar con claridad y precisión el tema de investigación, debido a que en ese orden de ideas y como consecuencia de lo anterior, puede constituirse un consumidor dentro de los siguientes supuestos:

- a) Como adquirente de bienes y servicio como destinatario final del mismo, es decir el consumidor en estricto sentido o concreto.
- b) Como aquel que utiliza bienes y servicios como destinatario final sin ser parte de una relación de consumo, es decir el consumidor equiparado o Usuario (un ejemplo claro es la familia del consumidor contratante)
- c) Los sujetos expuestos a una relación de consumo (también denominado por el derecho anglosajón como Bystander)

Se puede establecer que el Sujeto Expuesto a las relaciones de consumo implica que una persona natural o jurídica, sin haber adquirido o utilizado directamente un bien o de igual forma un servicio, el cual ha sido colocado en el mercado por los proveedores, puede sufrir o sufre un daño como resultado de una acción o de una omisión originada en una actividad encaminada a satisfacer la demanda de bienes y servicios para destino final de consumidores.

⁵¹ Flavio Lowenrosen, *Derecho del Consumidor Tomo II*, (Editorial Ediciones Jurídicas, Buenos Aires, Argentina 2008), 85

CAPITULO III

ANÁLISIS DE LOS SUJETOS EXPUESTOS EN LAS RELACIONES DE CONSUMO

El presente capítulo tiene como finalidad establecer un análisis sobre los “Sujetos Expuestos a las relaciones de consumo”, a fin de comprender la figura y su alcance respecto de los derechos de los consumidores.

Se desarrollara un análisis de los sujetos expuestos en las relaciones de consumo, teniendo en cuenta que todos sus elementos principales, con la idea general que el concepto de consumidor, no deviene o es sinónimo de “contrátate de consumo”, sino que de igual manera puede incluir otras situaciones, como los “sujetos no contratantes”.

Lo anterior como consecuencia de la mutación de hábitos y costumbres que generan conflictos que necesitan respuestas que vayan adecuadas a la realidad social actual. Ya que uno de los pilares del Derecho de Consumo, es facilitar el acceso de justicia y de igual manera la reparación de los daños con independencia de que exista una responsabilidad contractual o extracontractual con respecto al proveedor.

Es necesario efectuar un análisis de los sujetos expuestos a las relaciones de consumo, en razón de que en nuestra normativa legal, es decir, La Ley de Protección al Consumidor, así como en la Jurisprudencia, no se menciona o desarrolla en ningún momento dicha figura desde el aspecto de los Derechos de los Consumidores, es decir, como una inclusión con respecto a la figura de protección a las personas que sufren un daño por un bien o servicio, en el cual no tienen algún vínculo con el proveedor más que solo el daño

ocasionado por algún defecto producido por esa relación de consumo, en la cual se encuentran indirectamente comprendidos. Esto en razón de una interpretación de la Constitución en el ámbito de Seguridad y una integración normativa de la Ley de Protección al Consumidor, ya que se trata de una cuestión de Estado y no de relaciones interpersonales. Por lo que, la protección no debe estar enfocada únicamente a los consumidores, sino que debe sobrepasar el interés particular de los consumidores visto como clase, para pasar a un sentido social.

La legislación nacional no considera en ningún momento “consumidores” o por lo menos sujetos inmersos dentro de la relación de consumo como los denominados sujetos expuestos, generando una problemática a la hora de poder legitimar la acción de resarcimiento. Se debe tener en cuenta las ventajas que presentaría el ser considerado consumidor o por lo menos sujeto inmerso de los mismos derechos de los consumidores amparándose de la norma de protección de los derechos de los consumidores. Esto en razón de regular aquellos daños o consecuencias que se derivan de servicios o bienes que son incorporados en el mercado. Debiendo estar los derechos de los consumidores en una constante evolución del mismo modo que las relaciones humanas.⁵²

3. Legitimación de los Sujetos Expuestos a las relaciones de consumo

En primer lugar, se debe desarrollar la legitimación activa y pasiva respecto a los Sujetos Expuestos en las relaciones de consumo. Es decir, aquellos sujetos que pueden ampararse a las disposiciones de protección de los

⁵² Javier Wajtraub, *Derechos constitucionales de usuario y consumidores* (Editorial Abeledo Perrot: Buenos Aires, Argentina 2014), 828

Consumidores y reclamar la reparación de un daño ocasionado por una relación de consumo como consecuencia de la incorporación del proveedor al mercado de los bienes o a la prestación de los servicios; así como sobre quien recae la legitimación pasiva, es decir, la responsabilidad generada por el daño causado,

Es importante, conocer las nociones generales de consumidor aceptadas por regla general, para establecer la diferencia fundamental en las mismas y realizar un análisis más concreto del problema de investigación.

3.1. Legitimación activa

Los alcances de la legitimación activa de los sujetos en las relaciones de consumo varia, según la implementación de la figura del consumidor propiamente como tal y de los sujetos expuestos, por lo que es necesario conocer estas dos diferencias fundamentales.

La finalidad principal radica en poder diferenciar el consumidor directo o concreto, del Sujeto Expuesto a las relaciones de consumo, desde la perspectiva de la legitimación activa, no obstante como se verá, su origen de vinculación (obligación) con respecto al proveedor es diferente, aunque siempre se genera una responsabilidad de acuerdo a las diferentes nociones.

3.1.1 Legitimación Activa Contractual del Consumidor Directo o Concreto

El consumidor en concreto o directo tiene como base fundamental el respaldo de una vinculación contractual respecto de la adquisición de

bienes o prestación de servicio, siendo este el legitimador activo por excelencia.

Al hacer mención de vínculo contractual, se refiere a la exclusividad de la definición “contrato”, en razón de que por las vastas relaciones comerciales que se encuentran en el ámbito social, no es necesario la formulación de un contrato como tal, sino que bastan con ciertos documentos que comprueben la relación o vínculo, entre el consumidor y proveedor, como lo serían las facturas, ticket, comprobantes de créditos fiscales u otros documentos semejantes. Esto con el fin de un desenvolvimiento de una manera ágil y eficaz del comercio, ya que de lo contrario resultaría engorroso la adquisición de bienes y la prestación de servicios.

En las relaciones contractuales, se encuentra el consumidor directo, es decir, la persona que ha contratado o adquirido bienes y servicios para su satisfacción personal o de su grupo familiar, siendo el uso final la base o el destino de la adquisición de los mismos. La finalidad de la contratación o vínculo generado es la adquisición de un bien o prestación de un servicio para su “consumo final”.

Caso contrario son las contratación de derecho privado, esto debido a que los motivos del “por qué” y “para que” el sujeto privado actúa, son irrelevantes en la contratación para el perfeccionamiento y validez de los contratos, no obstante en materia de consumo adquiere relevancia en la regulación de las relaciones de consumo para conferir o negar la calidad de consumidor contratante.⁵³

⁵³ Jorge Gamarra, *Tratado de Derecho Civil Uruguayo* (Editorial: Fundación de cultura universitaria Montevideo, Uruguay, 2000), 24

La legitimación activa, en estos casos es clara, ya que existe una vinculación jurídica contractual, el cual faculta al consumidor a reclamar por las acciones u omisiones generadas con el bien o servicio prestado dado por el proveedor, el cual recae su obligación de poder resarcir el perjuicio ocasionado como consecuencia de la relación de consumo.

En consecuencia, se ha entendido exclusivamente que los efectos de los negocios jurídicos celebrados, solo alcanzan a las partes intervinientes, en razón de la concepción que considera que solo la voluntad manifestada por los sujetos tiene aptitud para convertirlos en acreedores o deudores de una obligación, no pudiendo afectar a terceros, es decir, a individuos ajenos a este trato.⁵⁴

Por lo cual, los sujetos de contrato de consumo, es decir el “consumidor final” independientemente sea persona individual o jurídica, está situada al agotarse el circuito económico, que pone fin, a través del consumo o del uso, a la vida económica del bien o servicio sin que vuelvan a salir al mercado.⁵⁵

3.1.2 Legitimación activa Extracontractual del Sujeto Expuesto en las relaciones de consumo

El principio de relatividad de los contratos, dicta que no puede haber otros sujetos involucrados sino solo los que celebraron el contrato, no obstante, existen otras personas que pueden formar parte de manera indirecta por sufrir daños sin haber intervenido en la relación de consumo, por lo cual la acción que cabe al Sujeto Expuesto o Bystander es de índole

⁵⁴ Valentina Ares y otros, *Derecho de daños* (Editorial Scotti, Buenos Aires, Argentina, 2000), 210

⁵⁵ Rubén Stiglitz, Y Gabriel Stiglitz; *Derechos y defensa del consumidor* (Editorial La Rocca, Buenos Aires, Argentina, 1994), 113

extracontractual, en razón de sufrir daños, es decir, la responsabilidad es extracontractual, cuando surja un perjuicio causado por el proveedor, sin que el agente tenga algún deber jurídico contractual, respecto a una relación de consumo.⁵⁶

El vínculo de comercialización que se genera en una economía de mercado, no solo tiene como causa fuente el contrato, sino también hechos o actos jurídicos por medio del cual una persona “cierra” el circuito productivo. No obstante, no siempre se “cierra” el mismo, en razón de su exposición y resultado del daño ocasionado por dicha relación de consumo. “En principio, en todos los casos en que no media una previa vinculación contractual entre damnificado y fabricante del producto elaborado (o servicio prestado) causante del daño, la responsabilidad de este último habrá de ser, necesariamente, extracontractual, lo cual habrá de suceder en todos los casos en que el consumidor expuesto no ha sido adquiriente directo del fabricante del producto nocivo y en todos aquellos supuestos en que el damnificado resulta ser un tercero extraño a toda vinculación con el producto”⁵⁷

Por lo cual, no existe –en ningún momento- entre el sujeto expuesto y el proveedor un vínculo jurídico desde antes, es decir, no hay ningún tipo de relación contractual, sino que el vínculo se genera o concreta con la materialización de los efectos de una relación de consumo que refleja sus consecuencias –negativas- hacia tercero a través del daño ocasionado. Por lo que dicha figura, hace trizas el efecto relativo de los contratos al permitir que quien no es parte invoque derechos propios de los contratantes.

⁵⁶ Alterini, Atilio, *La responsabilidad civil por productos: estado de la cuestión en el derecho argentino* (Editorial Abeledo Parrot Buenos Aires, Argentina 1989), 1178

⁵⁷ Trigo Represas, Félix A, *Daños a consumidores y usuarios; Defensa a los consumidores de productos y servicios* (Editorial La Rocca, Buenos Aires, Argentina 1994), 240.

Lo cual, genera no una relación de consumo propiamente como tal, sino que se ve inmerso en los derechos que tiene el consumidor, en una relación de consumo; por esta razón, algunas legislaciones internacionales y sobre todo la doctrina de las mismas, ponen en igual condición al Sujeto Expuesto y lo identifican como un “consumidor”. De este modo, le son aplicables ciertos criterios fundamentales de los mismos como lo son:

- a) Derechos básicos de los consumidores, en la medida que le fueren aplicable, respecto de la relación o vínculo ocasionado por el daño causado al Sujeto Expuesto.
- b) El proveedor responde de manera solidaria, es decir, que en materia de consumo el proveedor se somete a un tipo de responsabilidad solidaria con respecto al consumidor, en este sentido le es aplicable dicha responsabilidad, al configurarse el daño causado al Sujeto Expuesto. Generando una legitimación activa.
- c) Sometimiento a medios alternativos de conflicto, para solucionar la controversia de manera rápida y eficaz, que como sabemos, es un derecho exclusivo de los consumidores, más cuando las disposiciones legales solicitan como forma o requisito para acceder a ellos, un vínculo –contrato, factura, ticket, comprobante de crédito fiscal entre otros documentos semejantes- respecto del proveedor y consumidor.
- d) Derecho a reclamar al proveedor, los daños causados como consecuencia de los bienes o servicios. De esta manera, el Sujeto Expuesto puede reclamar la reparación del daño causado, teniendo en cuenta los puntos antes desarrollados que generan un plus en beneficio del mismo.

Al hablar de las relaciones de consumo no se hace referencia unicamente a los contratos y sus efectos circunscriptos, sino también a vinculaciones que

pueden generarse a partir de un contrato o no, pero que permiten a una circunstancia de consumo, cuyas características e implicaciones de orden social y económico son fundamento de la intervención del Estado y de su relevancia.⁵⁸

El Bystander o Sujeto Expuesto, es una persona que resulta ser víctima de una relación de consumo ajena, pero causalmente vinculada al daño que sufre, esa es la clave de la figura la relación causal entre el daño padecido por la víctima y el hecho dañoso”.⁵⁹

El sujeto expuesto es equiparado al “consumidor” respecto de las disposiciones de protección al consumidor para poder pedir un resarcimiento por el daño sufrido por la relación de consumo al proveedor, es decir, es legitimado para exigir la reparación del mismo.

La figura del sujeto expuesto es equiparado rompe la idea de un contrato, ya que llena de contenido social a las relaciones de consumo legitimando aquellos sujetos que sufren daños como consecuencia de estar expuestos a un producto defectuoso, sin que se requiera para amparo de sus derechos su calidad de contratante o destinatario de su uso.

De esta forma, las normas podrán ser aplicadas a personas que desde un inicio o principio no podrían ser calificadas como consumidores en strictu sensu.

⁵⁸ Laura Pérez Bustamante, *Derechos del Consumidor*. (Editorial Astrea. Buenos Aires, Argentina, 2004), 9

⁵⁹ Fernando Shina, “Las relaciones de consumo en el Nuevo Código Civil y Comercial, La resurrección del Bystander”. (Biblioteca Jurídica Online 2017) <http://absta.info/las-relaciones-de-consumo-en-el-nuevo-codigo-civil-y-comercial.html>

3.1.2.1 Legitimación del Consumidor Potencial

Una vez establecido la legitimación activa del consumidor directo y del Sujeto Expuesto, es necesario hacer referencia al consumidor potencial, ya que forma parte de los sujetos expuesto, no obstante lo anterior, surge una dificultad en la práctica social de la legitimación de los mismos, en razón de no sufrir este un daño propiamente como tal; por lo cual, no se encuentra legitimado para poder pedir algún tipo de resarcimiento. No obstante, se consideran consumidores espectadores de las relaciones de consumo que los rodean, tratándose de relaciones de consumo de vínculo de carácter indeterminado.⁶⁰

“Por otra parte, la exposición a una relación de consumo en rigor no constituye ninguna regla de legitimación, legitima a todos frente a un daño cuya causalidad se acredite ocasionada por algún objeto, actividad o cosa que pueda ser denominada producto, claro está sin que tal termino encuentre precisión en alguna fuente del sistema jurídico” es decir, el elemento esencial es el daño ocasionado al sujeto expuesto, no la mera tentativa o exposición al mismo.⁶¹

No obstante, el consumidor potencial por formar parte a dicha figura debe observarse desde una perspectiva previa a ser “sujeto expuesto” de la relación de consumo como tal, por tanto en este orden de ideas, se considera potencialmente inmerso en una relación de consumo, no obstante, al no sufrir directamente un daño como consecuencia de la introducción de

⁶⁰ Dante Rusconi, “La noción de consumidor en la nueva ley de Defensa del Consumidor”, (Justicia Colectiva 2008) <http://justiciacolectiva.org.ar/la-nocion-de-consumidor-en-la-nueva-ley-de-defensa-del-consumidor/>

⁶¹ Fulvio Santarelli Picasso Y Ferreyra Vázquez. *Ley de defensa del consumidor comentada y anotada* (.Editorial La Ley, Buenos Aires Argentina 2009), 53

bienes y la prestación de servicios al mercado por parte del proveedor, no se encuentra estrictamente legitimado a pedir algún tipo de resarcimiento.

Es necesario mencionar, que todo daño o perjuicio es jurídicamente reparable o indemnizable, no obstante si no hay daño alguno o este no ha ocurrido aun, no puede ser resarcible en ningún momento, ya que debe necesariamente cuantificarse, es decir, debe ser objeto de una apreciación pecuniaria, por lo cual, debe de haberse configurado el mismo, no solo apreciarse la mera expectativa de que ocurra, esto con respecto del Consumidor Potencial, ya si bien no puede pedir un “resarcimiento” por no haberse concretado un “daño”, si puede implementar el mecanismo para poder evitar o persuadir del posible daño que se pueda causar. Esto por supuesto por medio de la denuncia respectiva a la entidad encargada de velar por el cumplimiento de las normas o disposiciones legales que protegen al consumidor.

Por lo cual, se genera -de manera preventiva- una posibilidad de poder evitar cualquier afectación por parte de los bienes o prestación de servicios ofrecidos por el proveedor, claro está que, sin ningún tipo de reconocimiento o en este caso de resarcimiento, en razón de que se está velando por el cumplimiento preventivo de las disposiciones legales y de la seguridad al ciudadano-consumidor en general.

3.1.3 Legitimación Pasiva

La legitimación pasiva, hace referencia a la persona sobre la que recae la responsabilidad de resarcir los daños ocasionados por el bien o servicio al Sujeto Expuesto, en este caso a quien sufre un daño, teniendo en cuenta que el que desarrolla una actividad lucrativa, pero potencialmente dañosa,

está en la obligación de reparar los daños producidos como consecuencia a los beneficios percibidos en este caso el denominado “Proveedor”.

La Ley de Protección al Consumidor, nacional define como a persona, empresa, institución pública y todo aquel que produzca, fabrique, distribuya o realice cualquier actividad para proporcionar productos o prestar servicios al consumidor, todo esto mediante el pago de un precio, tasa o tarifa.⁶²

Por lo cual, los elementos que califican al proveedor son:

- a) La noción de proveedor es deliberadamente amplia para incluir todos los sujetos que actúan del lado de la oferta en el mercado. En tanto la relación jurídica de consumo se asienta en el acto de consumo, es claro que este elemento distribuye los polos activos según los que ofrecen y los que consumen bienes. La noción de proveedor se separa de las tradicionalmente utilizadas en el Derecho Privado: comprende a todos los que ofrecen.
- b) La Profesionalidad, pues no todos los que ofrecen son jurídicamente proveedores,
- c) La oferta para el consumo, quedando excluidas una amplia categoría de sujetos que ofrecen al sector empresario.
- d) La noción de proveedor es una calificación transversal al Derecho Público y Privado, con lo cual puede haber proveedores en el sector Público como en el privado, siempre que lo hagan con destino al consumo.
- e) El proveedor es definido sobre la base de la oferta profesional, que puede ser habitual u ocasional

⁶² Ley de Protección al consumidor comentada, creada por el Decreto Numero 776, de fecha ocho de septiembre de 2005, Diario Oficial No. 166 Tomo No. 368

- f) Puede ser nacional o extranjero
- g) El proveedor debe realizar algunas de las siguientes actividades: producción, montaje, creación seguida de ejecución, construcción, transformación, importación, distribución y comercialización de productos o servicios.

En ese sentido, la noción de proveedor es exclusiva del derecho de consumidor, debido a que en el derecho privado se han usado generalmente términos más específicos como por ejemplo el “comerciante, asegurador, etc....”, pero al referirse a proveedor se relaciona con todo el sector que ofrece productos o servicios, recordando que siempre lo debe hacer de una manera profesional.

En el caso concreto, al igual que la responsabilidad que tiene el proveedor con el consumidor por la adquisición de bienes y servicios adquiridos por este último, de igual manera se encuentra al sujeto expuesto con los mismos derechos que el consumidor directo –en lo que le fuere aplicable-, no obstante no los une una vinculación contractual, sino que los une el daño ocasionado por ese mismo bien o servicio.

El proveedor por haber proporcionado desde un inicio bien o servicio con incumplimiento al deber de seguridad, es el responsable directo por excelencia. Ya que solo aquel que ha creado el vicio es responsable de los daños producidos a raíz de este y es él quien está en las mejores condiciones de soportarlo, no el consumidor.

No obstante lo anterior, es de suma importancia hacer referencia al consumidor directo el cual de alguna u otra manera se ve involucrado en dicho conflicto, generándose la interrogante ¿Puede responsabilizarse al

consumidor por ese daño causado al sujeto expuesto? o ¿solo puede responsabilizarse al proveedor?

Para desarrollar esas interrogantes, en este título de la legitimación pasiva, es decir, a quienes puede exigírseles la acción por el daño causado, es de suma importancia dar respuestas a esas interrogantes.

Por un lado se encuentra el consumidor directo, que dependiendo las circunstancias, se encuentra inmerso en el conflicto percibido por el sujeto expuesto, respecto de las consecuencias del bien adquirido o de la prestación de servicio. Por lo que, el elemento fundamental se extrae de hipótesis de considerar que el bien o servicio ha sido adquirido desde un inicio con algún desperfecto a causa del incumpliendo del deber de seguridad que tiene que brindar el proveedor. Sobre este punto, se verán más adelante los defectos que pueden causar un daño al Sujeto Expuesto y de la misma manera como exclusión de responsabilidad del proveedor.

3.2 Configuración del daño al Sujeto expuesto en las relaciones de consumo

Se debe partir de la idea que el derecho esta o debe estar del lado de la víctima y su función excede la sanción de quien incumple las disposiciones legales que orientan el tejido social. Esto como consecuencia que resulta del riesgo y el peligro que no solo constituye una “amenaza”, ya que se convierte en muchas ocasiones en una realidad. La sociedad cada vez más industrializada da paso a diversas situaciones dañosas y con la “ayuda” de la tecnología trasciende a un sin fin de situaciones perjudiciales que afectan a los consumidores y, de igual forma, a los Sujetos Expuestos a las relaciones de consumo.

En este sentido, es necesario hacer referencia a un elemento fundamental que se encuentra en la figura en estudio, el cual es el daño ocasionado al sujeto expuesto a las relaciones de consumo. De esta manera, el “daño” puede definirse según expresa Santos Briz como “todo menoscabo material o moral causado contraviniendo una norma jurídica que sufre una persona y del cual debe responder otra”. Por lo cual, para que un daño pueda ser objeto de resarcimiento, es indispensable que haya un responsable que se le haya imputado el daño ocasionado.⁶³

Dentro del riesgo creado por las empresas, se puede encontrar de manera específica la responsabilidad derivada de daños causados por productos o servicios defectuosos. El sujeto expuesto como base fundamental de su aplicación, resulta del “daño” ocasionado al mismo, es decir, “daño por bienes o servicios” de los cuales no adquirió de ninguna manera y bajo ningún título, es decir, gratuito u oneroso, en el contexto de una “relación de consumo”.⁶⁴

En este sentido, es un cargo que recae sobre el proveedor y un derecho con el que cuenta en primera instancia el consumidor, por ello, los beneficiarios de este derecho son los consumidores, no obstante, debe situarse a todos los ciudadanos, ya que todos son consumidores independientemente de la categoría que integren en la sociedad (ciudadano-consumidor). Es decir, debe beneficiarse no solo aquellos sujetos adquirentes de bienes o contratantes de servicio que son parte de la relación de consumo, sino también, al sujeto expuesto a una relación de consumo, como consecuencia

⁶³ Jaime, Santos Briz, *La Responsabilidad Civil, Derecho Sustantivo y Derecho Procesal Tomo I* (Editorial Mote Corvo S.A.; Madrid, España, 1993), 147

⁶⁴ Ramón Daniel Pizarro, *Responsabilidad Civil por Riesgos creado y de empresa, contractual y extracontractual*, (Editorial La Ley, Buenos Aires Argentina, 2006), 364

del daño generado al mismo. Ya que genera una consecuencia a la “calidad de vida”, a la seguridad misma de la persona y a la afectación patrimonial.

Por otra parte, es necesario hacer mención como una categoría de los sujetos expuestos, al antes desarrollado consumidor potencial, que como se explica en un inicio, este no puede solicitar o pedir un resarcimiento porque no le ha sido causado un daño. En este punto que la tutela preventiva no persigue resarcir, sino que actúa a futuro en relación con una conducta ilícita iniciada o por iniciar para hacer que cese o se efectúa acorde a la forma determinada por el derecho, se puede desarrollar plenamente el alcance de la noción de los daños ocasionados al sujeto expuesto en las relaciones de consumo.⁶⁵

3.2.1 Daños a la propiedad o materiales a los sujetos expuestos

Los daños patrimoniales o materiales son los que sufre el sujeto expuesto en la esfera de su patrimonio, es decir, en el conjunto de bienes y derechos de índole patrimonial.

Las características de este tipo de daño, las cuales según la investigación realizada sobre la problemática, respecto a los Sujetos Expuestos en las relaciones de Consumo y según las diversas fuentes consultadas y haciendo una inclusión a los mismos, son:

- a) Que haya un sujeto que sea titular de un patrimonio;
- b) Debe existir un daño;

⁶⁵ Álvaro J Pérez Ragone, “La Tutela Civil Inhibitoria como técnica Procesal Civil de Aplicación de los Principios de Prevención y Precaución”, *Derecho de la Pontificia* n 28, (2007): 207-234,
www.rderecho.equipu.cl/index.php/rderecho/article/download/645/607

- c) Que sea posible traducir el daño en dinero; y
- d) Que exista un nexo causal o relación de causalidad.

Por lo cual, es necesario desarrollar cada característica a fin de realizar una mayor comprensión de la figura, respecto a los daños generados por una relación de consumo.

3.2.1.1 Sujeto titular de un patrimonio

En este sentido, el Sujeto Expuesto, es decir, la persona natural o jurídica, son titulares de un patrimonio, es decir, son dueños de una cosa u objeto sobre el cual ejercen su derecho de propiedad exclusivamente.

Sobre dicho patrimonio, se le ocasiona o genera un daño, por factores ajenos a su control y responsabilidad, es decir, aquí entra en acción la aplicación de la figura del Sujeto Expuesto, ya que sufre un daño sobre su patrimonio, por un agente externo, es decir, por bienes o en su caso por servicios, adquiridos por el consumidor que genera una relación de consumo de la cual es ajeno a la misma.

En este orden de ideas, los bienes o prestación de servicio, no generan una responsabilidad al consumidor, en razón de que dichos bienes sustentan en la hipótesis de desperfectos o vicios que causaron un daño a un patrimonio ajeno del consumidor, es decir a los Sujetos Expuestos a las relaciones de consumo.

Es importante señalar, que en este tipo de situaciones, el consumidor se encuentra facultado para solicitar el resarcimiento del proveedor sobre el daño producido por bienes o servicios prestados, al ser legitimador por

excelencia. No obstante lo anterior, el Sujeto Expuesto se ve legitimado para reclamar al proveedor del bien o de servicios de manera solidaria.

3.2.1.2 El Daño causado o generado

El daño generado como consecuencia de una relación de consumo, es un elemento esencial, debido a que solo cuando se ha causado dicho daño se configura jurídicamente un supuesto de responsabilidad, que da paso al nacimiento de una obligación de resarcir al mismo, por lo que, si no existe daño, no se puede hablar de una configuración de responsabilidad, ni cualquier otro elemento que pueda dar nacimiento a una obligación, siendo indispensable que se genere o surja un daño o menoscabo al Sujeto Expuesto a una relación de consumo.

El daño surge como consecuencia del incumplimiento del deber jurídico de no causar daño a otro, por lo cual, el proveedor está obligado a “reparar” el daño causado, en la medida en que sea valuable económicamente la magnitud del mismo, respecto del patrimonio que lo ha sufrido.

El daño ocasionado es todo perjuicio o menoscabo al Sujeto Expuesto, susceptible de apreciación pecuniaria, ocasionado de manera inmediata sobre sus bienes, como consecuencia de la acción u omisión del proveedor de bienes o de servicios en una relación de consumo.

3.2.1.3 El daño debe ser valuable económicamente

Otra característica del daño, es que sea valuable económicamente, es decir, que pueda ser objeto de apreciación pecuniaria. Esto con respecto al resarcimiento que se puede solicitar al proveedor o a los demás participantes

en la producción-distribución del bien o prestación de servicio, como resultado de la responsabilidad solidaria.

En este sentido, dichos daños son valubles económicamente, ya que hace referencia al valor pecuniario según el mercado. Esto deviene de la consecuencia del daño que genera una disminución de utilidad, compensable por parte del agente que tiene responsabilidad por el daño causado. Por lo que, se busca restablecer la utilidad perdida generada por dicho perjuicio ocasionado al patrimonio del Sujeto Expuesto a una relación de consumo.

Por lo cual, para que se genere una cuantificación adecuada respecto del resarcimiento de los daños, este se dividen en dos grupos, daño emergente y el lucro cesante, siendo de suma importancia desarrollar dichas figuras y su implicación en los Sujetos Expuestos a una relación de consumo, como sistema cuantificador de responsabilidad.

3.2.1.3.1 Daño emergente

En primer lugar, el Daño Emergente en materia de consumo, se refiere al coste de la reparación ocasionada por el daño causado y los gastos incurridos. Por lo cual, estos gastos surgen como consecuencia del evento dañoso y que el perjudicado, es decir, en este caso el Sujeto Expuesto tiene que asumir.

Por lo que, su aplicación se encuentra fundamentada en la reparación del patrimonio que ha sido objeto de daños respecto de una relación de consumo. Lo que se busca, principalmente es nada más la retribución económica sufrida, respecto de la reparación o de la pérdida total del patrimonio. Desde esta perspectiva, se observa al Sujeto Expuesto a las

relaciones de consumo con un daño causado no a su integridad física, sino a su patrimonio, que deviene de un defecto de un bien o por la prestación de un servicio al consumidor.

En ese mismo orden de ideas, el resarcimiento aplica sobre la figura de qué se debe “resarcir” el daño ocasionado al Sujeto Expuesto, es decir, se debe reintegrar el costo o depreciación económica causada por dicho daño al patrimonio, sin que medie un enriquecimiento.

El Daño Emergente se comprende de las pérdidas efectivamente sufridas que deben medirse en el valor común del mercado del bien sobre el que recaigan y las disminuciones de valor económico que por vía refleja se pueda producir.⁶⁶

3.2.1.3.2 Lucro cesante

En cuanto al Lucro cesante, se refiere al lucro dejado de percibir o pérdida de ingresos, como consecuencia directa del daño ocasionado. Dependiendo al receptor del daño, es decir, al patrimonio, se deje de generar utilidad por deficiencia o desperfectos en el patrimonio para su correcto funcionamiento. Lo que se requiere es su resarcimiento del mismo al ocasionarse por un daño ocasionado por un bien o servicio. El que debe responder es el proveedor de forma solidaria. Esto en razón de que, el consumidor que adquirió el bien o contrato el servicio se encuentra apartado de responsabilidad por dicha causalidad, en el supuesto de que el bien tenía un defecto desde su fabricación y de igual manera en el servicio prestado haya

⁶⁶ Luis Díez-Picazo, *Fundamentos del Derecho Civil Patrimonial. La Responsabilidad Civil Extracontractual* (Editorial Civitas, Madrid España, 2011), 345.

estado en presencia de defectos en la utilización de los “medios” necesarios para realizar su cumplimiento.

Por lo que, el lucro cesante en relación a los Sujetos Expuestos a las relaciones de consumo, deviene de la pérdida de la utilidad o ganancia, que se dejó de percibir por el daño causado al patrimonio, como consecuencia de una relación de consumo de la cual es ajena.

3.2.1.4 Existencia de un Nexo Causal

Sobre la existencia de la relación de causalidad entre el derecho y el daño, es necesario mencionar que el nexo causa “*es un concepto puente entre el daño y el juicio de valor sobre la conducta del que lo causo o entre la acción y el resultado*”. Por lo que, lo principal es que se encuentre una relación de causa a efecto entre el daño y el hecho de la persona o de la cosa a la cual se le atribuye su producción.⁶⁷ Para dicho concepto, “no bastara con probar que el daño fue causado como consecuencia del uso del producto, ni tampoco probar que el producto era defectuoso, sino que se exige la prueba de que el daño fue la consecuencia del defecto del producto utilizado”. Por lo que, la causa del daño es esencial en primera instancia para producir el resultado negativo y el nacimiento de la obligación de resarcir el mismo.⁶⁸

Por otra parte, respecto de todo lo antes expuesto es necesario hacer mención que el elemento en discusión es “entre el defecto y el daño” y no “entre el producto y el daño”, es importante saber diferenciar uno y otro, ya

⁶⁷ María Dolores Díaz y Ambrona Bardají *Cuestiones sobre Responsabilidad Civil* (Editorial UNED, Madrid, España 2000), 46

⁶⁸ José Luis Rodríguez Carrión, *La responsabilidad civil por daños causados por productos defectuosos* (Revista General de Derecho, (2000), 161

que la primera circunstancia, es decir, el defecto y el daño es el elemento esencial de la responsabilidad del proveedor frente al consumidor y de igual manera sobre el Sujeto Expuesto, ya que en la hipótesis del “producto y el daño”, hace referencia no a un defecto específicamente del mismo, sino a diferentes circunstancias, como su mal manejo, que puede llegar a resultar u ocasionar un daño.

Generando una responsabilidad no al proveedor en estricto sentido, sino al modo de empleo del producto por parte del adquiriente, en el cual no tendría relevancia el proveedor respecto a la responsabilidad, esto desde luego sin excepción de otros supuestos, que si le acarrearían responsabilidad, como la falta de información de la utilización del producto según su naturaleza. Caso contrario, no podría establecerse una responsabilidad al mismo.

3.3 Teoría de la Responsabilidad del Proveedor frente a la víctima

La responsabilidad es la obligación de reparar y satisfacer por uno mismo, o en ocasiones especiales por otro, la perdida causada, el mal inferido o el daño originado⁶⁹, esta constituye una categoría común a la práctica totalidad de los órdenes jurídicos. Se habla así de responsabilidad civil, penal, administrativa, fiscal, social e incluso política. Cada una de ellas posee un particular régimen jurídico en cuando a sus presupuestos, elementos y efectos”⁷⁰ .Cuando un sujeto incumple un deber o una obligación o cuando causa un daño, es responsable siempre que el incumplimiento o el daño le

⁶⁹ Guillermo Cabanellas, *Diccionario Jurídico Elemental* (Editorial Heliasta Buenos Aires, Argentina, 1980), 90

⁷⁰ Joel Alberto Navarro Ramos; “La ordinariarización de la acción civil de daños y perjuicios como solución legal en el presupuesto hipotético establecido en el art. 57 de la ley de procedimientos especiales sobre accidentes de tránsito” (Tesis para optar a la Licenciatura en Ciencias Jurídicas, 2009) 3

sea imputable, por lo que, desde esta perspectiva puede afirmarse que la responsabilidad descansa sobre un determinado título de imputación.⁷¹

Por tanto, es de suma importancia lograr entender el ámbito de Responsabilidad que tiene el Proveedor respecto a los Sujetos Expuestos a las relaciones de consumo que se encuentra inmerso en este tipo de responsabilidad, con el fin de establecer la acción que garantice un resarcimiento del daño causado, ya que “que esta es restitutiva y reintegradora de la situación que tendría el perjudicado, de no haberse mediado el acontecimiento dañoso”⁷²

No caben dudas que la inclusión de la figura abstracta “Sujeto expuesto a la relación de consumo”, aumentó los límites en los que se desarrolla generalmente la teoría de la responsabilidad por parte del proveedor del producto o servicio, ya que la misma se puede interpretar de manera casi infinita, aumentando las posibilidades de tramitar un reclamo sin ser parte directa de la relación de consumo.

Se considera que dentro de las relaciones de consumo, el consumidor siempre será la parte más afectada y expuesta a los riesgos como pérdidas, daños, que se deriven de la obtención de dichos productos o servicios, acto que recae sobre el proveedor, esto debido a que ni el perfeccionamiento técnico de los sistemas y medios de producción, garantiza que los productos que se ofertan al público estén exentos de defectos; además de la responsabilidad de cada uno de los intervinientes en la cadena de producción de consumo, que hayan facilitado el traslado de un producto o

⁷¹ Arazandi Reglero Campos, *Tratado de la Responsabilidad Civil* (Editorial Aranzadi, Pamplona. España 2014), 48

⁷² Jorge Santos Ballesteros, *Instituciones de Responsabilidad Civil Tomo I* (Editorial U. Javeriana, Bogotá, Colombia 2006), 100

servicio desde el fabricante hasta el Consumidor final, es decir, de la responsabilidad solidaria.⁷³

3.3.1 Responsabilidad Subjetiva

Como punto de partida, la responsabilidad Subjetiva que puede tener el Proveedor frente al sujeto expuesto por el daño ocasionado por productos o servicios que han sido incorporados o prestados en los mercados y adquiridos por los consumidores.

El clásico sistema de responsabilidad, denominado subjetivo o por culpa, Es aquel en el cual, se es responsable al acreditar la culpabilidad del mismo y por consiguiente se debe asumir la carga de la reparación.

La necesidad de la culpa como requisito genérico de responsabilidad es una exigencia de justicia respecto del responsable, ya que hablar de responsabilidad es suscitar una idea de reproche, de censura, que se formula sobre el comportamiento de alguien, lo que justifica una imposición de la solución al responsable, es decir, a quien se exige responder...” por lo que, en este sentido no hay responsabilidad sin culpa “...es un escudo que ampara a los inocentes asegurándoles que mientras no sean culpables no tendrán sanción que soportar, pues ser autor material del hecho, por eso solo, no hace a nadie responsable”.⁷⁴

En este sentido, respecto de la responsabilidad generada al proveedor, según la teoría Subjetivista, es necesario que se acredite la culpa generada

⁷³ Sonia Rodríguez Llamas; *Régimen de Responsabilidad Civil por Productos Defectuosos* (Editorial Aranzadi, Madrid España,1997), 19

⁷⁴ Jorge J. Llambias, *Tratado de Derecho Civil, Obligaciones* (Editorial Abeledo Perrot, Buenos Aires, Argentina 1978), 523

por el proveedor en la producción, fabricación, distribución o prestación de servicios con desperfectos o vicios que generen un daño, por el cual, sin acreditación de la culpa generada por el proveedor, no puede haber responsabilidad alguna, esto con objeto de una “justicia” respecto de la obligación de reparar el daño, al no ser el directamente responsable por el mismo, pudiendo exonerarse de responsabilidad probando la culpa del sujeto expuesto o de las personas de las que el perjudicado debía responder civilmente.

3.3.2 Responsabilidad Objetiva

La responsabilidad objetiva trae aparejada el riesgo que se caracteriza principalmente por no tener en cuenta un elemento esencial que se ha considerado para atribuir dicha responsabilidad, es decir, la culpa, como sucede desde el punto de vista de la teoría subjetiva. Por lo cual, no tiene relevancia la intención del actor al ocasionar un daño.⁷⁵

De este modo, se enfoca en una responsabilidad objetiva, en consecuencia que en la práctica muchas veces el daño ocasionado por productos defectuosos, demuestra la ineficacia para soluciones de los conflictos originados por los daños, ya que los fabricantes se hallaban muchas veces exonerados de la obligación de reparar los daños si no había participado del contrato de consumo del producto y de esta manera se complejiza más cuando es un sujeto expuesto, en razón de que sería muy difícil responsabilizar al mismo, por no existir una relación contractual.

⁷⁵ Jaime Santos Briz, *La Responsabilidad Civil, Derecho Sustantivo y Derecho Procesal* 551.

Por lo que, la teoría de la responsabilidad objetiva se fundamenta en la idea de que, al obtener beneficios por la actividad desarrollada que implique riesgo, debe el empresario asumir las consecuencias y responder por los daños producidos, lo que significa que es él quien asume el riesgo empresarial. Por lo que, “Se trata de una teoría que tiene como presupuesto básico la existencia de una actividad desarrollada por una entidad empresarial, que aunque sea legítima, genera riesgo o peligro para terceros; en este concepto se incluyen aquellos riesgos que el estado de la ciencia y de la técnica no permitían prever en el momento de llevarse a cabo la actividad causante del daño”.⁷⁶

De esta manera, se impone a los proveedores (empresarios) la obligación de no dañar a través de sus productos y servicios que son introducidos al mercado, no obstante es de hacer mención que responden contractualmente el fabricante-vendedor de productos, como el mero vendedor y el proveedor de servicios. Esto a raíz de que la vinculación se configura por compartir todos una misma finalidad objetiva global, la cual es la circulación y distribución de los bienes en el mercado.

En este orden de ideas, el punto de vista extracontractual, es aplicado cuando el daño al sujeto expuesto proviene del riesgo o vicio del producto o prestación de servicio, es decir al no adquirente o no contratantes, lo cual deriva a una responsabilidad objetiva y solidaria. De este modo podemos mencionar a la responsabilidad extracontractual “no está fundada en la existencia de un vínculo jurídico entre dos personas, sino en la relación de un acto ilícito a una persona contra otra, o bien el resultado de la gestión de

⁷⁶ Claudio Antonio de Carvalho Xavier, “Responsabilidad por productos Defectuosos en Brasil y España” (Trabajo Fin de Máster presentado al Postgrado Oficial de “Derecho Privado Patrimonial”, Universidad de Salamanca, España): 19

negocios o en las consecuencias de riesgo creado” ⁷⁷Sobre este punto en desarrollo, es decir, la responsabilidad objetiva con respecto al proveedor, se debe tener en cuenta algunas consideraciones al fin de sentar un punto de crítica y análisis.

La mayoría de la legislación internacional, así como su doctrina se ha aceptado la teoría de la responsabilidad objetiva con respecto a los daños causados, en primer momento al consumidor y de igual manera, en las legislaciones donde existe la figura del Sujeto Expuesto, fundamentándola en el deber de seguridad y el riesgo de empresa.

Se debe tener en claro, que son criterios que se han ido desarrollando en sus legislaciones, debiendo hacer una crítica a este punto, ya que no se puede responsabilizar a alguien, es decir, en este caso al proveedor, solo por el simple hecho de haber introducido los bienes o servicios en el mercado. Ya que podría ser objeto de una “injusticia”, al permitir este tipo de responsabilidad, sin poder ser objeto de exclusión de responsabilidad alguna.

De tal misma manera, que algunos autores expresan que la responsabilidad objetiva no es absoluta, ya que hay exclusión de responsabilidad, pero en este sentido dejaríamos de estar hablando de responsabilidad objetiva y se desnaturalizaría la esencia o elemento del mismo.

Por lo que, con respecto de la problemática de investigación, en razón de ser un tema novedoso y sobre todo desarrollado por la legislación internacional y su doctrina, debe establecerse dicha crítica con respecto al sistema de responsabilidad aceptado.

⁷⁷ Julieta Ovalle Piedra, “La Responsabilidad Civil por Productos en México, Canadá y Estados Unidos” (Universidad Nacional Autónoma de México, México, 2001): 22

Al examinar el principio de la responsabilidad objetiva en sí mismo, este se rechazara por tener consecuencias peligrosas e injustas. Decir que el hombre debe soportar las consecuencias de sus actos aun lícitos desde el momento en que causen perjuicio a otro, porque cada uno debe correr el riesgo de su acción, es apartar al hombre de la acción, es condenarlo a la inercia.

La equidad en el reparto de los riesgos es ciertamente deseable en Derecho, como lo sería en economía política, en el reparto de las riquezas, también es necesario no sacrificar la producción, ni por tanto, la actividad humana, fuente de toda producción.

Se concebiría que el hombre pudiera ser declarado por la ley responsable a priori por el hecho de las cosas que le pertenecen, al menos cuando esos casos son, por naturaleza peligroso para los terceros, y en efecto, depende de cada uno introducir tal cosa en el medio social en donde puede producir daños; en rigor podría decirse que toda propiedad constituye un monopolio que debe implicar cargas al lado de sus ventajas.

Pero no se podría ir hasta declarar al hombre siempre responsable por las consecuencias de sus actos, hasta hacer de cada ciudadano el asegurador del público contra las consecuencias dañosas para otros de los actos lícitos que ejecuta, aun cuando no hubiera ninguna imprudencia que imputarle.

¿Puede decirse que depende del hombre no obrar? No, seguramente, la necesidad de la acción es para él una especie de fuerza mayor que, fuera de

toda falta demostrada a su cargo, debe traer consigo su completa exoneración.⁷⁸

3.3.3 Responsabilidad Solidaria

Por regla general la adecuación de responsabilidad presupone la existencia de un vínculo contractual, no obstante no queda circunscripta esencialmente a este, en consecuencia de que, el deber de seguridad afecta en forma a todos los partícipes de la cadena de circulación de bienes y de la prestación de servicios.

El Derecho Civil diseñó el principio de los efectos relativos de los contratos. Y el derecho del consumo lo destruyó al sugerir la imputación por daños al fabricante, al distribuidor, al mayorista, al titular de la marca, que han celebrado contrato alguno con el consumidor.⁷⁹

La responsabilidad solidaria, tiene como responsables, el fabricante, importados, vendedor o suministrador de productos defectuosos, no obstante pueden exonerarse ante cualquier daño o perjuicio causado probando la responsabilidad del anterior tenedor, del productor, fabricante, importador o vendedor. Esto en razón que cada uno desempeña un papel fundamental en el objetivo final de la prestación del bien o en su caso de servicios, es decir, todos aquellos intervinientes en dicha cadena.

⁷⁸ Colin, A. Capitán, H; *Curso elemental de derecho civil* (Editorial Reus, Madrid España, 2006), 360

⁷⁹ Ricardo L. Lorenzetti, *Consumidores* (Rubinzal-Culzoni, Argentina Buenos Aires, 2009), 61.

Los intervinientes en la cadena producción-consumo, cumplen distintos roles, en cuanto al grado de su responsabilidad por infracción a la Ley, en razón a ello surge la obligación del proveedor o fabricante a adquirir dicha responsabilidad al ser él quien brinda e introduce al mercado un servicio o producto de calidad que sea considerado un riesgo para el Consumidor o todo tipo de consumidor. Esto surge con la hipótesis de que “la víctima o sus herederos no pueden saber, por lo normal y ordinario, quien es el que con su acción u omisión ha posibilitado el vicio o defecto en el producto o en su envase, origen del perjuicio cuyo resarcimiento se reclama”⁸⁰

Por lo que, incluso en la prestación de servicios, la responsabilidad generada por el daño que sufra el Sujeto Expuesto recae sobre el proveedor del mismo y de manera solidaria, esto es, a todas aquellas personas que han intervenido en el proceso que va desde la concepción del servicio hasta su puesta en el mercado y su efectiva protección al consumidor que lo requirió. La responsabilidad es solidaria, sin perjuicio de las acciones de repetición que corresponda. Solo se liberará total o parcialmente quien demuestre que la causa del daño le ha sido ajena.

La Responsabilidad Solidaria, se busca compensar la situación de desigualdad de los consumidores frente a ciertas empresas y las dificultades que pueden enfrentar al reclamar los daños causados por el mismo. Por lo que de igual manera, es aplicado a la figura de los Sujetos Expuestos a las relaciones de consumo, ya que se encuentran en estado de desigualdad respecto al proveedor, por ser este último el responsable de la incorporación de bienes o prestación de servicios y que controla o maneja la calidad, eficiencia y seguridad del mismo.

⁸⁰ Jorge Mosset Iturraspe, *Responsabilidad Colectiva* (Rubinzal-Culzoni, Buenos Aires, Argentina, 1992), 1130

3.4 Fundamento de la responsabilidad del proveedor frente a la víctima

El derecho de los consumidores en principio no se desea proteger de manera principal a los proveedores, porque se considera que estos mismos poseen mayor cantidad y calidad de información que los consumidores. Por los que estos últimos se encuentran en una clara desventaja frente a los proveedores, con respecto a la asimetría informativa.

Se debe advertir, que el proveedor no está obligado a brindar toda la información sobre un bien o servicio, es todo porque en algunos casos puede corresponder a secretos industriales o mecanismos de producción que deben de mantener en privado, por el mercado competitivo.

No obstante, la información debe recaer sobre la naturaleza del producto o servicio, para que el consumidor en su caso pueda tomar una decisión o realizar una elección, asimismo, para realizar dicho consumo de forma apropiada y sobre todo segura.

Es necesario analizar el riesgo de empresa como un elemento esencial en las responsabilidades que tiene el proveedor, visto desde un punto de vista enfocado a la responsabilidad que genera la introducción de bienes y servicios al mercado.

Para luego analizarlo desde el tema en análisis de los sujetos expuestos a las relaciones de consumo y su incidencia en el mismo. Ya que los bienes y servicios que se introducen en el mercado tienen la suficiente capacidad para infringir daños a las personas.

3.4.1 Riesgo de empresa

El riesgo de empresa, tiene su relevancia en razón de que las actividades realizadas tendientes a la provisión de bienes y servicios para el consumo, tienen como es lógico un riesgo, que hace indispensable el establecimiento de un sistema de responsabilidad. El riesgo es un fenómeno global y ante la creación de un bien y la prestación de un servicio, alguien debe estar preparado para afrontar sus consecuencias y en este caso en especial es aquel que decidió su introducción en la sociedad.

Es decir, el riesgo de empresa, suele ser entendida como aquel que de manera más o menos consciente asume el empresario con motivo de su actividad económica organizada para la producción de bienes o prestación de servicios y que como consecuencia de esa actividad debe asumir o soportar jurídica y económicamente las desventajas que tal realización comporta, como contrapartida de los beneficios que se procuran a través de la realización de los mismos.⁸¹

El origen del riesgo de la actividad económica realizada por la empresa tiene como factor objetivo de imputabilidad, la aplicación posmoderna de la máxima contenida en las institutas de Justiniano “Ubi Emolumentum, ibi onus, que se traduce como; “allí donde está el beneficio, debe estar la carga”.

Esto en vista que “si la empresa es quien controla una fuente de peligro, en razón de los beneficios o utilidades que de esa explotación permitida y lícita extrae, se le obliga a responder y cargar económicamente con el

⁸¹ Sergio Sebastián Barocelli, “Protección de las víctimas expuestas a una relación de consumo por el sistema de defensa del consumidor” *Trabajos del Centro* (2011): 27

resarcimiento de los daños causados a partir de esa fuente de riesgos”.⁸² El punto principal del sistema tendría su base en las empresas (empresario-proveedor) al cual se le impone deberes y obligaciones profesionales tales como organización, prevención y seguridad de tipo objetivo.⁸³ Toda actividad económica comparte la creación de un peligro para la comunidad, es decir, es fuente de una posibilidad de daños.

Por lo cual una actividad es riesgosa, cuando por su naturaleza o de igual forma por las circunstancias de su realización genera una significativa probabilidad de riesgo o peligro para terceros, ponderable conforme a lo que regularmente sucede según el curso normal y ordinario de las cosas

El riesgo tiene su base fundamental a las actividades y los elementos de una empresa. De este modo la responsabilidad por el riesgo creado por la empresa, aparece vinculado por dos elementos:

- a) Razón de equidad, que impone que donde hay beneficios derivados de una actividad empresarial deban estar en contrapartida los riesgos y sus costos
- b) Las motivaciones de índole económicas que llevan a insistir en la necesidad de diluir los costos empresariales por medio de sistemas de indemnizaciones tarifadas o limitadas, que permitan una mejor racionalización de recursos⁸⁴

⁸² Felipe Muñoz Benavente, “El riesgo creado como factor objetivo de atribución de responsabilidad en el sistema de responsabilidad por daños causados por productos defectuosos en la Unión Europea” *Revista Latinoamericana de Derecho Procesal* (2013): 23. <http://www.ipdpchile.cl/wp-content/uploads/2013/12/UNED-El-riesgo-creado-como-factor-objetivo-de-atribucion-de-responsabilidad-en-el-sistema-de-responsabilidad-en-el-sistema-de-responsabilidad.pdf>

⁸³ Daniel Ramón Pizarro, *Responsabilidad Civil por riesgos creado y de empresa, contractual y extracontractual*, (Editorial La Ley Buenos Aires Argentina, 2007), 66

⁸⁴ *Ibidem* 64-65

Una vez desarrollado el riesgo de empresa de manera general, debe de igual manera hacerse mención de su papel en la noción de los sujetos expuestos a la relación de consumo, es decir, al tercero ajeno a la relación de consumo que como consecuencia de esta, sufra un daño, por causa de la acción u omisión realizada por los proveedores. Lo se procura alcanzar y regular son las consecuencias fundamentalmente de la introducción de bienes o servicios en el mercado y por ende en la sociedad misma, no importando el camino o la vía para esa incorporación y la actuación cumplida por los agentes que facilitaron tales bienes o servicios.

De esta forma se concreta con la materialización de los efectos de una relación de consumo, que como mencionamos anteriormente refleja sus consecuencias hacia terceros o de igual forma con el riesgo de que ello pueda ocurrir. Teniendo en cuenta que existe el deber jurídico de impedir o evitar cualquier clase de daño por parte de los proveedores.

De igual forma, el proveedor responde si omiten brindar toda la información respectiva a la naturaleza del producto o servicio para su manejo y utilización, esto con el fin de poder determinar la responsabilidad, como objeto del riesgo que puede ocasionar.

Por lo cual el riesgo sería un coste adicional a la realización de la producción o prestación de servicios, determinado no única y exclusivamente para con el consumidor, en vista que existe riesgo abstracto que nace gracias a esa introducción de productos o servicios al mercado, que afectan a una esfera de sujetos y sería absurdo decir que únicamente afecta al consumidor, por lo cual el riesgo de empresa debe soportar de igual forma las consecuencias a terceros que se vieron afectados.

3.4.2 Defecto del bien o ineficiencia del servicio introducido en el mercado por el proveedor.

Como primer punto es necesario conocer concepto de defecto del bien introducido al comercio para su consumo, ya que es muy importante el mismo en razón que radica sustancialmente el fundamento de la responsabilidad del proveedor, teniendo en cuenta que tal concepto debe ser enfocado en la falta de seguridad y no a la falta de eficacia o aptitud.

Por lo cual, un bien o producto es defectuoso cuando no ofrece la seguridad respecto a las personas o las cosas que de él cabría esperarse y a la que una persona tiene legítimo derecho. Es decir, el fundamento de la imperfección es debida a la falta de seguridad.

La diferencia al término “defecto” y “vicio” radica en que estas “no son en nada equiparables”, es decir, el vicio o defecto oculto contempla insuficiencia que estaría inmersa estrictamente al ámbito contractual, caso contrario del concepto de defectuosidad se basa en la carencia de seguridad.⁸⁵

De igual manera, resulta importante hacer referencia a producto peligroso, para diferenciarlo de los defectos de los mismos. En este sentido un producto es peligroso cuando presenta una amenaza para la salud o la seguridad de los consumidores por no adecuarse al nivel de sus legítimas pretensiones.⁸⁶ “el producto defectuoso se define desde una perspectiva negativa: será defectuoso aquel producto que no cumpla las condiciones de seguridad a las que tienen derechos los consumidores, sea a causa de su defectuosa

⁸⁵ María José Reyes López, *Seguridad de productos y responsabilidad del fabricante* (Editorial Practica de Derecho, S.L, Valencia, España 1998), 77

⁸⁶ *Ibíd*em 79

fabricación, diseño o información o de cualquier otro motivo”. Por lo cual, la seguridad que se espera debe valorarse desde un punto de visto objetivo, atendiendo al adquirente y excluyendo el uso abusivo del producto o poco razonable en atención a las circunstancias.⁸⁷

Algunos autores mencionan que existe más de un tipo de defecto entre los cuales se encuentran:

- a) Defecto de fabricación: la cual se da cuando adolece de cualquier anomalía o irregularidad ocasionada en el proceso de fabricación que lo convierte en un producto inseguro. Es decir, son aquellos que se producen en el proceso de fabricación o de manufactura del producto, por un fallo de fabricación, determinando que uno o varios productos individualmente ofrezcan menos garantía que los demás de la misma serie”
- b) Defectos de diseño: el cual afecta a la totalidad de la serie comercializada que se ha construido conforme a unos cánones insuficientemente seguros.
- c) Defectos de información o de instrucción: la cual es generada por insuficiente información sobre riesgos y forma de uso de un producto.

Para que un producto se considere defectuoso debe reunir alguna característica o elemento que lo convierta en riesgoso o peligroso. Por lo cual dicha condición puede ser considerada de un apartamiento de las normas del fabricante (defecto de diseño), de la existencia de algún vicio o anomalía que haga al producto más peligroso de lo normal (defecto de fabricación) y/o

⁸⁷ José Manuel Busto Lago, Natalia Álvarez Lata, Y Fernando Peña Lopez, *Reclamaciones de consumo: Derecho de consumo desde la perspectiva del Consumidor* (Editorial Aranzadi, Navarra, España 2008), 63

de la omisión de advertir sobre la forma razonable de utilizarlo o sobre su riesgo implícito (defecto de advertencia).⁸⁸

Se puede observar en cada uno de los anteriores defectos mencionados, la falta de seguridad que es inherente a todos los productos defectuosos, que pueden ocasionar un daño no solo al consumidor directo que ha adquirido el bien, sino que a sujetos expuestos que están latentes o sufren un daño por dichos defectos, sin tener mayor relación que el perjuicio ocasionado.

Asimismo, dicha clasificación tiene relevancia a la hora de plantear las causas que originaron los defectos del producto y la correcta identificación del responsable, ya que entre el proveedor se encuentra el fabricante, distribuidor, vendedor o suministrados, no obstante la aplicación de la responsabilidad solidaria que les afecta y de igual manera para determinar el hecho generador del daño.

Se advierte que algunos autores afirman que el régimen de responsabilidad es de carácter objetivo únicamente aplicable a los defectos de fabricación, ya que los defectos de diseño y los de información quedarían sujetos a otro tipo de responsabilidad, es decir, por culpa, por lo cual es fundamental hacer la distinción entre unas y otras clases de defectos

Los daños se pueden generar por diferentes defectos, no obstante, tienen una misma consecuencia es decir, el daño como resultado de la introducción de los bienes o de la prestación de servicios, generados por una relación de consumo, por lo que sería solo útil en el sentido de que “el tipo de defecto

⁸⁸ Alfred Trujillo Kossuth Wieland *Protección al consumidor compendio de doctrina, legislación y jurisprudencia.*, (Editorial. Normas Legales, Trujillo Peru 2006), 75

influye directamente sobre el régimen probatorio y algunos aspectos sustantivos de la responsabilidad”.

Por lo cual el defecto del bien se evaluara, teniendo en cuenta las circunstancias concretas que se pueden dar en cada caso en específico.

En este mismo orden de ideas, se hace referencia a los servicios que causan algún daño a los sujetos expuesto. Ya que de igual manera son generadores de responsabilidad al proveedor.

Los servicios pueden presentarse de una manera más aleatoria a la hora de generar un daño, ya que pueden variar las circunstancias del mismo, esto teniendo en cuenta las vastas relaciones que se pueden dar en el ámbito social, siendo necesario analizar desde los puntos específicos que se encuentren en cada relación de consumo.

En un primer lugar, la falta de seguridad a la hora de prestar un servicio, es decir, el proveedor debe de velar no solo por el cumplimiento de la prestación sino que debe realizarla teniendo en cuenta la seguridad que debe brindar como contraprestación principal.

Con la ayuda de la tecnología y los posibles defectos que pudieren tener se implementan circunstancias que ameritan un adecuado manejo de los mismos. Ya que puede ser factores detonantes de daños, no solo al consumidor directo o concreto, sino que a una infinidad de sujetos que según el lugar, tiempo y modo pueden ser afectados, teniendo en cuenta que estos últimos no tienen ningún interés en considerarse parte de esa relación de servicio.

De este punto de vista objetivo, señalamos los elementos involucrados en los mismos, debido a las vastas relaciones que se pueden presentar en el ámbito social.

3.4.3 Deber a la seguridad en productos o servicios

El proveedor debe velar porque los bienes o servicios que ingrese al mercado no atenten contra la salud e integridad de los consumidores. En ese mismo orden de ideas, la figura de los sujetos expuestos o Bystander está estrechamente vinculada con el deber a la seguridad en un producto o servicio introducido al mercado. Dicho derecho, debe ser garantizado por los proveedores respecto a la introducción al comercio o prestación de servicios que no puedan causar perjuicios, no solo a sus adquirientes, sino que a todas las personas, sean consumidores o no. Teniendo en cuenta que la seguridad va enfocada directamente al aspecto objetivo de la relación de consumo, sin dejar de lado a la persona del consumidor.

Esto conlleva a una atribución a los sujetos responsables de una obligación de seguridad, la cual genera una responsabilidad típicamente objetiva. El deber de seguridad, es una obligación contractual expresa o tácita, anexa e independientemente del deber principal que existe en todo contrato y por el cual el deudor garantiza, objetivamente al acreedor, que no le causara daños, como consecuencia del desarrollo efectivo de la prestación principal.⁸⁹

Por lo cual, en los sujetos expuesto se genera una obligación aunque en este caso extracontractual, ya que no existe un vínculo desde antes con el

⁸⁹ Meza Agoglia; Boragina;; “La obligación de seguridad en los contratos de consumo”, *Jurisprudencia Argentina* n III (2016): 640

proveedor, no obstante dicha seguridad no debe ser vista de manera subjetiva a la actividad realizada con el uso de los bienes o la prestación de servicios, sino que desde un punto objetivo, teniendo en cuenta el riesgo que las prestaciones mismas implican.

El incumplimiento del deber de seguridad el factor de atribución es objetivo y se funda en el riesgo de la actividad encaminada a la provisión de bienes y servicios en el mercado y en el deber de seguridad de los proveedores.

De tal modo, la seguridad debe ser garantizada en el periodo precontractual y en las situaciones de riesgos creadas por los comportamientos unilaterales, respecto de sujetos no contratantes, cada norma debe ser interpretada conforme a su época y en ese sentido, cuando ocurre un evento dañoso en un espectáculo masivo, en un aeropuerto, o en un supermercado será difícil discriminar entre quienes compraron y quienes no lo hicieron, o entre quienes estaban adentro del lugar, en la entrada o en los pasos previos. De este modo, el proveedor debe establecer criterios objetivos de producción en la elaboración de los bienes, no basándose en criterios subjetivos y aleatorios, por lo cual, está obligado en introducir al mercado un producto exento de riesgo alguno, cumpliendo con la mayor seguridad posible, por lo cual debe eliminar las posibles deficiencias, al fin de poder garantizar la seguridad del producto.

3.5. Causas de exclusión de responsabilidad de proveedor

La responsabilidad del proveedor por el daño causado al sujeto expuesto en las relaciones de consumo, por los bienes o servicios introducidos al mercado, cuenta con una serie de excepciones, en atención a aquellas circunstancias que pueden acreditar su falta de responsabilidad.

Esto con motivo de una aplicación correcta del Derecho a la hora de establecer responsabilidad. De igual manera, las exclusiones que se podrían dar son limitadas, ya que no se puede exonerar por cualquier motivo, por el riesgo de empresa y la seguridad que deben brindar desde un inicio los bienes o servicios que prestan los proveedores.

Es fundamental tener en cuenta que el defecto de bien o en su caso del servicio, debe ser acreditada o demostrada que fue originado por el proveedor, ya que el mismo podría haberse generado en circunstancias o hechos que no le son atribuibles, como por ejemplo acción del propio consumidor o culpa de la víctima.

Por lo cual, solamente se aplican las exclusiones que puede ser alegadas el proveedor respecto al producto o servicio, teniendo sin dejar de tener en cuenta las obligaciones del mismo.

3.5.1 Culpa del Consumidor

En un primer punto se debe desarrollar al Consumidor directo, es decir al que ha adquirido bienes o contratado servicio, ya que es de suma importancia hacer referencia que en el ámbito de aplicación se mantenía la idea de que no todos los consumidores merecían la protección de la responsabilidad objetiva, sino solo los que usaban el producto de la forma en que debía ser usado, es decir, de la forma prevista por el proveedor (fabricante)

Por lo cual, una exclusión de responsabilidad sería acreditar la culpa del consumidor que por su acción u omisión afecto a un tercer sujeto, esto por supuesto con independencia de que se acredite el defecto de bien.

En este mismo orden de ideas, que para ser considerado como culpa exclusiva, debe estar presente algo más que una mera exposición a un riesgo, inherente a cierto tipo de actividades, sino que deberá ser un comportamiento irregular de suficiente entidad, como para romper el nexo causal entre el daño y el proveedor de bienes o servicios.

Por lo que, en este punto, puede ser que el consumidor sea el responsable del daño ocasionado al Sujeto Expuesto y esto ocasionaría que estrictamente hablando no se pueda catalogarlo dentro de una relación de consumo, por su naturaleza. Por lo que no sería tutela de la protección de los Derechos de los Consumidores.

3.5.2 Culpa de la víctima

El primer presupuesto de culpa de la víctima, hace referencia al Sujeto Expuesto a una relación de consumo, el cual como es evidente ha resultado perjudicado por un daño ocasionado por una relación de consumo.

Las acciones la víctima, es decir, la falta de precaución del perjudicado y su conducta, pueden ser detonantes para contribuir a la realización del daño, motivo por el cual debe ser valorado al momento de establecer si el daño se produjo como consecuencia de alguna deficiencia del producto o de la conducta del propio perjudicado.

Por lo cual, es posible que el propio perjudicado produzca daños que no tengan ninguna relación con los defectos. Es decir, la responsabilidad por el daño no puede compensarse en vista de que el mismo realizó los actos tendientes a generarse ese percance. Esto es de gran importancia para el

proveedor en vista de que la carga de la prueba de exoneración le incumbe a él en primer lugar.

De esta misma manera, puede suceder que la víctima se percate del defecto y se someta a la incertidumbre de generarse un daño, bajo la perspectiva de asignar responsabilidad. Motivo por el cual, debe establecerse que el bien o en su caso el servicio prestado por el proveedor, no genero de manera directa un daño por consecuencia de un defecto del mismo. Sino que por culpa de la misma víctima, en este caso del Sujeto Expuesto.

3.5.3 Culpa de tercero

En el ámbito de las relaciones sociales se observa un sinnúmero de sujetos que pueden estar vinculados por una relación contractual, como aquellos que son víctimas de dichas relaciones de consumo y de igual manera a las personas que no sufren daño alguno pero que pueden ocasionar el mismo.

Es decir, si el daño es causado por la conducta de un tercero, que hizo afectar a un sujeto expuesto por su actuar, sería muy evidente que el proveedor no tendría responsabilidad alguna. Ya que no se puede controlar las acciones u omisiones de quienes no forman parte o utilizan el bien o servicio con fines de satisfacer una necesidad o prestación.

Es decir, “la responsabilidad del productor queda excluida cuando la conducta del tercero pueda considerarse la causante del daño, llegando a interrumpir la relación de causalidad entre este y el defecto de producto”⁹⁰

⁹⁰ M. Ángeles Parra Lucán, *Daños por productos y protección del consumidor* (Bosch, Barcelona España, 1990), 1646

3.6 Causas que Justifican la protección del Sujeto Expuesto

3.6.1 Innovación Tecnológica

El avance de la industria y sobre todo junto con la evolución de la tecnología, ofrecen o prestan a la sociedad diversas formas de bienes y servicios. De esta manera se busca la novedad y el confort prestado por ellos y los proveedores (empresarios) al contrario sensu buscan las formas más rápidas de las salidas al mercado de los diversos bienes y servicios.

Es decir, a pesar del desarrollo tecnológico y sobre todo el control de calidad de la elaboración de los productos, los daños ocurridos en consecuencia de los productos defectuosos aún siguen ocurriendo a gran escala.

De esta manera, en algunas ocasiones no se cumple con el requisito mínimo para ser comercializados, no obstante, terminan con estas fallas y limitado control de calidad en el mercado en manos de consumidores, el cual de igual manera perjudican a terceros inocentes.

Todo esto conlleva al control y elaboración de los productos se realice en un tiempo mucho menor, que ocasiona un menor desempeño en la calidad y sobre todo en la seguridad que debe de brindar dichos productos o servicios.

Es decir, se pretende introducir bienes y servicios a la población, siendo esta última quien debe soportar los desperfectos o desviaciones cometidas por el proveedor (empresario), teniendo estos últimos como objetivo principal solo la utilidad o ganancia generada. Esto con consecuencia de una mala calidad en la que someten el proceso o creación de los bienes y de igual manera a la poca seguridad brindada en los servicios que prestan

Por lo cual, se genera un ambiente de inseguridad no solo a los que contratan directamente con los proveedores, sino que de igual manera pueden afectar o afectan directamente a sujetos que pueden resultar perjudicados sin tener alguna relación con el mismo, salvo el daño ocasionado.

El desarrollo tecnológico, emplea innovadores características para hacer más rápido y eficiente las producciones de los bienes o de los servicios, pero esto no es más que una manera de querer desarrollar las actividades que generan utilidades a los proveedores, de una manera que puede traer riesgos por desempeñar mecanismos inadecuados que no generan una seguridad en el desarrollo de los mismos.

El beneficio adquirido por las partes en las relaciones de consumo propiamente, no es justificante para que deba pesar sobre el bienestar del otro, teniendo en cuenta que desde un principio resulta evitable con la respectiva calidad, control y diligencia en las prestaciones.

De igual manera es apreciable que tales observaciones no solo afectan al consumidor directo, sino que en el mismo sentido afecta a todos los ciudadanos, ya que el desarrollo de la tecnología no es exclusivo de una consecuencia contractual, sino que la misma por su existencia y los diferentes mecanismos, pueden resultar o resultan en muchos casos no solo afectar al consumidor directo. De este modo, el desarrollo tecnológico no es exclusivo de las consecuencias negativas que pueda o genere a solo una o un grupo de personas, sino que su alcance va más allá de las relaciones contractuales.

La producción en masa, permite que dichos bienes lleguen a más personas en un planeta superpoblado, sin embargo, muchas veces tal situación perturba a todo el entramado social, sin discriminación alguna, imponiéndole al afectado un verdadero calvario del que, muy pocos pueden salir.⁹¹

3.6.2 Crecimiento del Comercio

El crecimiento del comercio como factor de producción de bienes y prestaciones de servicio, desvirtúa cada vez la calidad de la prestación de los mismos, en consecuencia de la gran demanda de masas para la adquisición o prestación de los mismos.

La generalización del consumo se ha producido en doble frente: crecimiento cuantitativo de los consumidores y expansión cualitativa de la apetencia de unos bienes y servicios que se han hecho tan imprescindibles en la cultura moderna y afectan de tal modo al bienestar de los ciudadanos. Es decir, que a través de la producción masiva y sobre todo la comercialización de bienes de consumo ha dado paso a accidentes masivos y daños de gran escala por el número de personas afectadas.⁹²

⁹¹ Alejandro Horacio Barletta, "La eliminación del "Bystander" en el proyecto del Código Civil y Comercial del año 2012", *Revista Jurídica UCES*, (2012): 2

⁹² José Antonio Corriente Córdoba, *Estudios sobre el derecho de consumo* (Iberdrola, Bilbao, España 1991), 9

CAPITULO IV

ANÁLISIS DE LEGISLACION INTERNACIONAL Y JURISPRUDENCIAL

En el presente capítulo se realizará un análisis comparativo de la legislación y jurisprudencia internacional, correspondiente a los países de Argentina, Brasil y Estados Unidos: los cuales, han desarrollado la figura de los Sujetos Expuestos a las relaciones de consumo, siendo sujetos de análisis en la investigación.

4. Legislación Internacional

Es necesario mencionar Legislaciones internacionales y Jurisprudencia aplicable respecto a la figura de los Sujetos Expuestos o como es conocida en el derecho anglosajón "Bystander". Esto en vista que, dichas legislaciones y jurisprudencia han desarrollado de una manera tan extensa la protección a los que consideran "consumidores", respecto de su protección y tutela. Teniendo como base fundamental en cada una de ellas el riesgo de empresa y la Seguridad que debe brindar o está obligado a brindar el proveedor respecto de los bienes o prestación de servicios que introduce al mercado para su adquisición o contratación por parte de los consumidores, que puede llegar a afectar a un sin fin de sujetos que no forman parte de la relación de consumo.

4.1 Legislación Argentina

Al hablar de la república Argentina, encontramos un país que tiene ampliamente regulado el derecho de Consumo. El régimen Argentino de protección al consumidor ciertamente contó con una evolución y un trabajo

constante para llegar a donde se encuentra hoy en día, siendo uno de los países con un amplio desarrollo en dicha materia de consumo.

La Ley de Defensa del Consumidor de Argentina ha sufrido diversos cambios o evoluciones con el paso del tiempo. De esta manera, se hace necesario desarrollar cronológicamente dicha evolución con respecto de la figura en estudio, es decir, del sujeto expuesto a una relación de consumo. De igual manera, la jurisprudencia que dio nacimiento o desarrollo de la extensiva legitimación, para entender su origen y aplicación. No obstante, se debe advertir al lector, que siendo una figura novedosa que da legitimación a un sinnúmero de sujetos, no fue bien vista a los ojos del lobby empresaria, por lo que aun después de su derogación, es necesario desarrollarlo como punto de referencia del avance y tristemente del retroceso en su eliminación de la Ley de Defensa del Consumidor de Argentina.

4.1.1 Ley de Defensa del Consumidor de Argentina (LEY 24240)

La evolución de los Derechos de los Consumidores y usuarios, fue realizada paulatinamente a través de sucesivas etapas, siendo la más importante de ellas la que se llevó a cabo en el mes de octubre de 1993, fecha en la cual el Congreso de la Nación sancionó la ley 24240 (LA 1993-C-3023) de "Defensa del Consumidor".⁹³

La entrada en vigencia de dicha normativa trajo consigo el inicio de un nuevo tratamiento de las relaciones de consumo, un avance sobre la legislación existente, en cuanto al reconocimiento de un conjunto de valiosos derechos,

⁹³ Carlos A. Hernández, Sandra A. Frustagli "A diez años de la ley de defensa del consumidor. Panorama jurisprudencial"- <http://www.saij.gob.ar/carlos-hernandez-diez-anos-ley-defensa-consumidor-panorama-jurisprudencial-dasf070020/123456789-0abc-defg0200-70fsanirtcod>

algunos de contenido económico y otros de raigambre extra patrimonial, caracterizado por un cambio de los paradigmas imperantes, ya que un amplio sector de la contratación fue sustraído del campo del derecho común para sujetarlo a un estatuto particular sustentado en criterios derivados del orden público económico social de protección.

De esta manera, se presentan diferentes disposiciones en dicho cuerpo legal en defensa de los consumidores. En este sentido, es necesario hacer mención al artículo 1 de la Ley de Defensa del Consumidor, en el cual toma como parámetro o definición lo que se consideraba consumidor, el cual expresa:

“La presente ley tiene por objeto la defensa de los consumidores o usuarios. Se considera consumidores o usuarios, las personas físicas o jurídicas que contratan a título oneroso para su consumo final o beneficio propio o de su grupo familiar o social: a) La adquisición o locación de cosas muebles; b) La prestación de servicios; y c) La adquisición de inmuebles nuevos destinados a vivienda, incluso los lotes de terreno adquiridos con el mismo fin, cuando la oferta sea pública y dirigida a personas indeterminadas”⁹⁴

De este modo, dicha disposición legal expresa el primer parámetro de lo que consideraba consumidores, es decir, a los que protegía con su régimen tuitivo para la defensa de sus derechos, estableciendo una pauta de alcance a dicha noción.

De igual forma, es necesario hacer mención, que la incorporación de nuevos derechos se vio amenazado por diversas contingencias. La más grave fue, sin

⁹⁴ Ley de Defensa del Consumidor de Argentina (Argentina El Senado y Cámara de Diputados de la Nación Argentina 1993) artículo 1

lugar a dudas, la decisión del poder ejecutivo de entonces de promulgar parcialmente la ley y vetar algunas normas de notable trascendencia, tales como, la que imponía la responsabilidad de todos los integrantes de la cadena de comercialización (productor, importador, distribuidor, vendedor, etc.) por los defectos de cualquier índole que pudiera presentar la cosa adquirida, o por el daño que sufriera el consumidor en su persona o en sus bienes por el vicio de la cosa o servicio contratado, este hecho generó en algunos el convencimiento de que la ley carecía de utilidad.

Pese al inconveniente mencionado, la Ley se mantenía firme promulgando líneas generales positiva. Todos los esfuerzos realizados para lograr una efectiva defensa de los usuarios y consumidores se vieron consolidados a través de sucesivas reformas introducidas por el Parlamento a la ley 24240, mediante la sanción de las leyes 24568 (LA 1995-C-3137), 24787 (LA 1997-B-1351) y 24999 (LA 1998-C-2834 siendo la más importante esta última, que en gran medida dejó sin efecto los vetos más significativos, que la ley 24240 había sufrido en orden a los aspectos contractuales del derecho del consumo logrando contar así con un régimen que tras mucha evolución y reformas, presenta cierto grado de eficacia, acercándose paulatinamente a modelos más avanzados recalcando.⁹⁵

No obstante, es importante señalar que posteriormente en el año de 1994 se logró incorporar un nuevo artículo en su Carta Magna (vigente) lo cual logro establecer de manera jerárquica Constitucionalmente los derechos de los Consumidores por medio del artículo 42 el cual establece:⁹⁶

⁹⁵ Ibid

⁹⁶ Santiago J Peral, "La exclusión de la figura del "consumidor expuesto" en el nuevo Código Civil y Comercial de la Nación" Revista Argentina de Derecho Comercial y de los Negocios n 13 (2015) <https://ar.ijeditores.com/articulos.php?idsitio=1&idarticulo=78311>

“Los consumidores y usuarios de bienes y servicios tienen derecho, en la relación de consumo, a la protección de su salud, seguridad e intereses económicos; a una información adecuada y veraz; a la libertad de elección y a condiciones de trato equitativo y digno. Las autoridades proveerán a la protección de esos derechos, a la educación para el consumo, a la defensa de la competencia contra toda forma de distorsión de los mercados, al control de los monopolios naturales y legales, al de la calidad y eficiencia de los servicios públicos y a la constitución de asociaciones de consumidores y de usuarios. La legislación establecerá procedimientos eficaces para la prevención y solución de conflictos, y los marcos regulatorios de los servicios públicos de competencia nacional, previendo la necesaria participación de las asociaciones de consumidores y usuarios y de las provincias interesadas, en los organismos de control”.⁹⁷

En este sentido, se elevó a rango constitucional la protección de los derechos de los consumidores y usuarios, ya que si bien es cierto, era desarrollada por una ley infra-constitucional, no generaba una mayor certeza y seguridad respecto a su aplicación. Por lo cual, su incorporación a la Constitución de Argentina fue un verdadero avance en el desarrollo de los derechos de los consumidores.

4.1.2 Modificación de la Ley de Defensa del Consumidor Argentina (24240) por la Ley 26361

Luego de la implementación y aplicación de la ley 24240, con los cambios tanto a nivel nacional e internacional, así como la exigencia por parte de la población por una mejora en la protección de sus derechos, impulso la idea

⁹⁷ Constitución de la Nación Argentina (Convención Nacional Constituyente 1994), artículo 42

de una modificación a dicha normativa, siendo esta concretada en el año 2008 por medio de la ley 26361, la cual fue Sancionada: Marzo 12 de 2008 y Promulgada Parcialmente: Abril 3 de 2008, la cual algunos autores la denominaron como “la gigantesca maquinaria de legitimación”, ya que establecía una legitimación amplia para definir a los sujetos que consideraba como “consumidores o usuarios”.

Esto se puede denotar ampliamente solo con el cambio de su artículo primero que pasó de un concepto el cual podría catalogarse como básico, a uno más completo como se puede ver desarrollado en su inciso segundo que nos dice: *“... se considera asimismo consumidor o usuario a quien, sin ser parte de una relación de consumo, como consecuencia o en ocasión de ella adquiere o utiliza bienes o servicios como destinatario final, en beneficio propio o de su grupo familiar o social y a quien de cualquier manera está expuesto a una relación de consumo”*

El concepto de “consumidor” no es uno, sino que comprende diferentes situaciones que se encuentran bajo la protección o amparo tuitivo del régimen de consumo. El cual hace un cambio radical al alcance de la noción de consumidor, que contemplaba la primera Ley de Defensa de los Consumidores.

Por lo que, la frase: “... y a quien de cualquier manera está expuesto a una relación de consumo.”, da nacimiento en dicha legislación a la figura en estudio, es decir, “Sujeto Expuesto a una relación de consumo”, “consumidor expuesto o equiparado” o de igual forma denominado “Bystander”, el cual deja de lado la regla del efecto relativo de los contratos.

De esta manera, las víctimas no contratantes con el proveedor, que sufrían un daño, se encontraban amparadas dentro de la categoría jurídica de “consumidor”. Por lo cual, la categoría –Expuesto- hace alusión a dos interpretaciones; a) a la víctima real, es decir, al damnificado real y efectivo de una relación de consumo; y b) la que lo establece más amplio y se basa en el mercado y a los intereses colectivos, que denominan “potenciales consumidores”. De este modo, la incorporación de esta norma tiene como finalidad alcanzar y regular las consecuencias de la introducción de bienes o servicios en el mercado y en la sociedad, cualquiera fuere el medio o vía para esa incorporación y el rol cumplido por los agentes que facilitaron que tales bienes o servicios estuvieran presentes.

Fue así como se recordaba las palabras expresadas por el Presidente Estadounidense J. F. Kennedy al decir que; “todos somos consumidores...”, considerando a una persona que no tenía una relación de consumo como “consumidor”. Esto en razón del artículo 42 de la constitución el cual se refiere a los derechos de los consumidores y usuarios en la relación de consumo, el cual considera que la tutela no va dirigida a un sector de la población, sino a toda persona que se halle en ese supuesto. Por lo cual despojaba de la idea de un contrato para tener como base el contenido social de las relaciones de consumo, es decir, el artículo 42 se refiere a una visión más amplia, a todas las circunstancias que rodean o se refieren o constituyen un antecedente o son una consecuencia de la actividad encaminada a satisfacer la demanda de bienes y servicios para destino final de consumidores y usuario. La ley 26362, con criterio amplio, incorpora la expresión “relación de consumo”.⁹⁸

⁹⁸ Juan M. Farina; *Defensa del consumidor y del usuario* (Editorial Astrea, Buenos Aires Argentina, 2009), 21

La noción del Sujeto Expuesto, legitima a todos para ser titulares de eventuales acciones de responsabilidad contra proveedores de bienes y servicios. Es evidente que tal noción no solo se reflejaba en relación al artículo 42 de la constitución argentina como un alcance a su interpretación, sino que, de igual manera, la figura del sujeto expuesto genera un estímulo para mejorar las inversiones del sector productivo por medio del enojo bien encausado de los propios clientes. Porque a medida que los reclamos se multiplican y las indemnizaciones incrementan su valor, los productores, humanos, demasiado humanos, disponen más recursos económicos y técnicos para mejorar la calidad, la seguridad y la idoneidad de los bienes y servicios que mercadean.⁹⁹

Por lo cual si el alcance de los sujetos legitimados aumenta, la posibilidad de tener que enfrentar o sostener juicios, presiona para que el sector comercial invierta más en la seguridad y sobre todo la calidad de sus productos.

La Constitución de Argentina, incluye el deber de seguridad que deben tener los proveedores hacia los consumidores y usuarios. Asimismo, surge la legitimación y origen de los sujetos expuestos a una relación de consumo. En este sentido, bastaba con demostrar la relación de consumo y no si es parte como lo establecía la Ley 24240, para que se encontrara amparado su derecho de seguridad.

Por lo cual, es necesario las siguientes situaciones subjetivas que se enmarcaran bajo la protección normativa de dicho sistema:

⁹⁹ Fernando Shina; "Las relaciones de consumo en el nuevo Código Civil y Comercial, La resurrección del bystander" eIDial, Biblioteca Jurídica <http://absta.info/las-relaciones-de-consumo-en-el-nuevo-codigo-civil-y-comercial.html>

- a) Como adquirente de bienes y servicio con un destino final, sea a título gratuito u oneroso, es decir, el consumidor en estricto sentido.
- b) Como quien utiliza bienes o servicios con un destino final, sin ser parte de una relación de consumo; y,
- c) Los sujetos expuestos a una relación de consumo, es decir, el consumidor expuesto, tercero expuesto o también denominado por el derecho anglosajón como Bystander.

La definición de relación de consumo, según la referida ley, se entendía como el vínculo jurídico de fuente legal que vincula al proveedor de bienes o servicios con el consumidor que los adquiere o utiliza como destinatario final y de igual manera, a todos aquellos que se ven afectados por sus consecuencias o en general, por la actividad de los proveedores. De esta forma, se incorporaba la figura de los sujetos expuestos a una relación de consumo, en la Ley de Defensa del Consumidor en Argentina en referencia. Se hace mención de los aspectos puntuales que diferencian esta ley, para poder entender su ámbito de aplicación y forma de establecer responsabilidades según el criterio establecido en el mismo. De esta manera, se hace necesario mencionar la “responsabilidad objetiva” y del “daño directo” que incorpora dicha legislación resultando en un avance respecto de la protección en la defensa de los consumidores y usuarios.

4.1.2.1 Responsabilidad Objetiva (Argentina)

El régimen de responsabilidad que se basa es el de carácter objetivo, ya que en el artículo 40 menciona una responsabilidad objetiva que tiene su fundamento en el riesgo. Por lo cual la responsabilidad por productos, en el caso del demandante únicamente tiene que probar el daño y la relación de causalidad, sin necesidad de probar la negligencia del fabricante por la

responsabilidad objetiva que han adoptado, la cual se presume por la sola existencia del daño, no obstante, puede el proveedor eximirse de responsabilidad acreditando culpa de la víctima o de un tercero, por lo que no estaría obligado a responder.

Esto surge como consecuencia de que, al no aplicar la responsabilidad objetiva a los supuestos por daños causados por productos defectuosos, resultó en la praxis judicial, ineficiente en ciertos casos como solución de los conflictos originados por los daños en materia de consumo, de manera que los fabricantes se hallaban exonerados de la obligación de reparar los daños si no habían participado directamente del contrato de compraventa del producto defectuoso y aún más, cuando la víctima era un tercero ajeno (bystander) al margen de toda relación contractual. Así es que, si por un lado, se vislumbraba la necesidad de trascender los criterios generales de imputación de la responsabilidad aquiliana, por otro lado, se mostraba insuficientes para la resolución de los problemas que surgen en este ámbito ante la imposibilidad de trasladar al derecho civil la filosofía del Derecho de Consumo.¹⁰⁰

4.1.2.2 Responsabilidad y Daño directo

La figura del “daño directo” y la responsabilidad que regula la Ley de Defensa del Consumidor de Argentina, establece un alcance respecto al daño ocasionado al consumidor o usuario, En su artículo 40 expresa que: “si el daño al consumidor resulta del vicio o riesgo de la cosa o de la prestación del servicio, responderán el productor, el fabricante, el importador, el distribuidor, el proveedor, el vendedor y quien haya puesto su marca en la cosa o

¹⁰⁰ Cláudio Antônio de Carvalho Xavier; “Responsabilidad por productos defectuosos en Brasil y España” 13.

servicio. El transportista responderá por los daños ocasionados a la cosa con motivo o en ocasión del servicio. La responsabilidad es solidaria, sin perjuicio de las acciones de repetición que correspondan. Solo se liberara total o parcialmente quien demuestre que la causa del daño le ha sido ajena”

De igual manera en su artículo 40 bis expresa: “Daño directo. El daño directo es todo perjuicio o menoscabo al derecho del usuario o consumidor, susceptible de apreciación pecuniaria, ocasionado de manera inmediata sobre sus bienes o sobre su persona, como consecuencia de la acción u omisión del proveedor de bienes o del prestador de servicios. Los organismos de aplicación, mediante actos administrativos, fijaran las indemnizaciones para reparar los daños materiales sufridos por el consumidor en los bienes objeto de la relación de consumo. (...)”¹⁰¹

De esta forma se presenta una figura muy novedosa en dicho cuerpo normativo, es decir, el daño directo. Por lo cual, se da la posibilidad de responsabilizar por el daño causado al consumidor, usuario y al Sujeto Expuesto a una relación de consumo. Algunas legislaciones y principalmente la nuestra, no regula dicha disposición legal. Por lo cual, su desarrollo implementa una facultad en el ámbito administrativo; la cual es poder responsabilizar por daños e indemnizar a la víctima en sede administrativa.

Es necesario hacer mención que la referida modificación a la ley fue gracias a varios eventos surgidos en el ámbito social con relevancia jurídica, que otorgó un criterio novedoso respecto de la responsabilidad del proveedor frente a terceras personas, sin ser consumidores. El cual se consolidó con diferentes fallos jurisprudenciales relacionados principalmente con el deber

¹⁰¹ Ley de Defensa del Consumidor de Argentina (Argentina El Senado y Cámara de Diputados de la Nación Argentina 1993) artículo 40

de seguridad, que deben de cumplir los proveedores en fin de la protección de los consumidores.

Por lo cual, es necesario hacer referencia a dicha situación fáctica y lo resuelto por la Corte de Argentina, para poder entender por qué dio nacimiento a la figura del Sujeto Expuesto a una relación de consumo en la Ley de Protección de Argentina.

4.1.3. Jurisprudencia aplicable respecto a la figura de los sujetos expuesto en materia de consumo de Argentina

4.1.3.1 Caso Mosca y su transcendencia en el derecho de Consumo Argentino

En la Legislación Argentina se encuentran años de cambio y evolución pasando por diferentes reformas que solventaron con firmeza la Ley 24240, siendo así que en el año dos mil siete se suscitó una controversia que hasta el día de hoy sigue generando de que hablar, nos referimos al llamado caso mosca; pero, ¿Qué es el caso mosca y cuál es su relevancia en la normativa del derecho de consumo?

El caso Mosca, Hugo Arnaldo c/ Buenos Aires, Provincia de (Policía Bonaerense) y otros s/ daños y perjuicios' - CSJN - 06/03/2007, *consiste en la demanda planteada por el señor Hugo Arnaldo Mosca, por medio de apoderado, contra la Asociación del Fútbol Argentino, el Club Atlético Lanús y la Provincia de Buenos Aires*

Manifestante la relación de hecho que él demandante trabajaba como chofer, motivo por el cual el 30 de noviembre de 1996 trasladó a fotógrafos del diario

"Clarín" hasta la sede del Club Atlético Lanús, debido a que se disputaría un partido de fútbol entre el equipo local e Independiente por el "Torneo Apertura".

Expresa que el partido estaba empatado, pero finalizando el segundo tiempo, Independiente hizo otro gol, lo que motivó no sólo un gran altercado, sino que los simpatizantes de Lanús comenzaron a arrojar todo tipo de objetos hacia el campo de juego, como así también contra la hinchada del equipo visitante que intentaba abandonar precipitadamente el estadio.

En esas circunstancias, aproximadamente a las 23.30 horas, según manifiesta el actor, fue alcanzado por un elemento contundente en el rostro a la altura del ojo izquierdo, lo que le provocó una importante herida que le ocasionó una progresiva disminución de su visión, la que se fue agravando posteriormente.

Fundo la responsabilidad de la Asociación del Fútbol Argentino en su calidad de organizadora del campeonato y en los beneficios económicos que tales torneos le reportan.

Con respecto al Club Atlético Lanús considera que no se ejerció el debido control en el ingreso de los espectadores, lo que les permitió entrar con elementos que podían producir daños. Asimismo, sostuvo que hubo falta de previsión dada la importancia del partido, lo cual hacía presumir la posibilidad de desmanes, sobre todo teniendo en cuenta el horario nocturno en que se efectuó el juego.-

Advirtió que, por su parte, la policía bonaerense no cumplió con el deber de resguardar el orden público y garantizar la vida e integridad física de la

comunidad y que debió "hacerse presente no sólo dentro sino también fuera del estadio". Por ello considera que su intervención fracasó, y en consecuencia genera una responsabilidad culposa por impericia y negligencia.

En este caso debe aclararse que el señor Hugo Arnaldo Mosca no se encontraba presente como espectador, sino que en el momento de producirse el accidente estaba trabajando para terceros, y que el incidente ocurrió en la vía pública.

Ante tal caso la corte resolvió a favor del demandante en contra del Club Lanús y la Asociación del Fútbol Argentino (A.F.A) condenándolos al pago de indemnización.

Rechazo la demanda contra Policía Bonaerense por considerar que en el lugar había suficiente cantidad de efectivos cubriendo el evento. (Esto basado en las pruebas, además fue la misma policía quien auxilió al actor).

Dicho ente sancionador sostuvo dicho fallo en razón de que primeramente los daños ocurridos han sido, indudablemente, "En Ocasión del Evento", Se estaba jugando un partido de fútbol y se produjeron desmanes que ocasionaron el daño, El espectáculo fue la ocasión para lanzar los objetos que dañaron al actor, Se cumplió con el requisito de causalidad., El organizador del evento responde por los daños, vinculados al hecho previsible al momento de organizar el espectáculo. (La violencia en el fútbol no es un hecho desconocido)

La Corte fundó su decisión en la letra del art 42 de la CN, el cual prevé el Derecho a la Seguridad referido a la Relación de Consumo y abarca tanto a los contratos como a todos los actos unilaterales de Oferta a sujetos

indeterminados, asimismo, manifestó que la seguridad debe ser garantizada desde la etapa Precontractual. La Seguridad es un propósito que debe constituir la máxima preocupación por parte de quienes organizan eventos o espectáculos públicos de cualquier índole y principalmente el deber de Indemnidad abarca a toda Relación de Consumo.¹⁰²

Luego de analizado y revisado se puede apreciar que en este caso en particular surgió por primera vez a nivel Jurisprudencial en argentina la figura del “Bystander” o Sujeto Expuesto o Consumidor Expuesto.

Bystander o Consumidor Expuesto o Tercero Expuesto como se ha mencionado en capítulos anteriores es aquel que sin ser parte del contrato de consumo, sin haber celebrado acuerdo, queda expuesto al ser afectado por la situación de riesgo provocada por una determinada situación. Y al ser dañado queda incluido a la relación de consumo o cadena de consumidores.

De esta manera, se puede vislumbrar el nacimiento de dicha figura. En el cual la jurisprudencia evolucionó el alcance de la protección del sistema tuitivo de protección.

No obstante, al trascurrir dicho fallo y la implementación o incorporación de la figura en estudio, generó cierto grado de molestia, sobre todo al lobbie empresarial, ya que al verse legitimado un sinfín de sujetos por un producto o servicio -del cual generó un daño-, sin ser dichos sujetos partes en una relación de consumo, generaría ciertas pérdidas. De esta manera, en el año

¹⁰² M. 802. XXXV Mosca, Hugo Arnaldo c/ Provincia de Buenos Aires (Policía Bonaerense) y otros s/ daños y perjuicios, (Corte Suprema De Justicia De La Nacion. Capital Federal, Ciudad Autónoma De Buenos Aires 6 de Marzo de 2007)

2015 entra en vigencia el Código Civil y Comercial el cual, trae aparejado la eliminación del texto que hacía referencia al Sujeto Expuesto.

4.1.4. Código Civil y Comercial (26.994) y las modificaciones incorporadas en Ley 26361 (Argentina)

El 1 de agosto del año 2015 entro en vigencia el Código Civil y Comercial de Argentina el cual incorpora en su cuerpo normativo contenidos que son propios de la Ley de defensa del consumidor. No obstante, es importante señalar que no deroga la ley de Defensa del Consumidor (24.240), pero si agrega modificaciones en sus artículos 1, 8, 40, 50 y 52.

El Código Civil y Comercial, dio paso a una serie de modificaciones, entre ellas, la que nos interesa señalar, es la modificación del artículo 1 de la Ley de Defensa del Consumidor. Ya que no hace referencia al “consumidor expuesto”, sino que el concepto es limitado a solo los términos de consumidor directo y consumidor indirecto (usuario). Siendo así que existe una omisión del texto que daba vida a la figura del Sujeto Expuesto o Bystander.

Por lo que se puede apreciar, la modificación del artículo primero de Ley de Defensa del Consumidor, elimina de manera directa su último reglón el cual establecía la protección del sujeto expuesto a una relación de consumo, quedo articulado de la siguiente manera:

“ARTICULO 1.- Objeto. Consumidor. Equiparación. La presente ley tiene por objeto la defensa del consumidor o usuario. Se considera consumidor a la persona física o jurídica que adquiere o utiliza, en forma gratuita u onerosa, bienes o servicios como destinatario final, en beneficio propio o de su grupo

familiar o social. 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 familia o social” ¹⁰³

Dicho artículo es incorporado en el Título III del código en referencia, el cual es el encargado de desarrollar los “Contratos de Consumo”, siendo denominado su primer capítulo “Relación de Consumo”. Esto en consideración al artículo 1092, el cual es referido al ámbito de consumo, que es base fundamental del núcleo de tutela, el cual expresa:

*“ARTICULO 1092.- Relación de consumo. Consumidor. Relación de consumo es el vínculo jurídico entre un proveedor y un consumidor. Se considera consumidor a la persona humana o jurídica que adquiere o utiliza, en forma gratuita u onerosa, bienes o servicios como destinatario final, en beneficio propio o de su grupo familiar o social.”*¹⁰⁴

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.”

El código menciona que, en una relación de consumo se encuentra el consumidor y proveedor comprendidos y asimismo, al usuario que utiliza bienes o servicios como destinatario final, de esta manera se deja de lado al sujeto expuesto a las relaciones de consumo.

¹⁰³ Ley de Defensa del Consumidor de Argentina 26361 (El Senado y Cámara de Diputados de la Nación Argentina 2015) artículo 1

¹⁰⁴ Código Civil y Comercial 26.994(El Senado y Cámara de Diputados de la Nación Argentina) artículo 2092

La justificación de la eliminación de dicha figura, se centró sobre la base de una mala interpretación o traducción del artículo 29 del Código del Consumidor de Brasil. El cual, -según la comisión redactora- la traducción resulto en una inadecuada incorporación a la ley de Defensa del Consumidor de Argentina, al extender casi ilimitadamente a los sujetos que pueden ser legitimados activamente, es decir, al amplio concepto de consumidor.

Para algunos juristas, el concepto de Bystander o Sujeto expuesto por más amplio o complicado que parezca, merece su alto grado de importancia y defensa, esto considerando que en dicha figura se está hablando de sujeto que padeció un daño antijurídico y causalmente vinculado con la persona a quien dirigía su reclamo. Tomando como base, que se está en frente de un proveedor, de una infracción típica, de un daño y de una vinculación causal. Del cual, al faltar uno de esos elementos, podría hablarse de Sujeto Expuesto, pero no habría derecho de reclamo.

En contraposición a lo anteriormente expuesto, otra gran parte de juristas consideran que el Código Civil y Comercial (unificado) trae beneficios específicos impidiendo cualquier situación que pueda suprimirla tal como se demuestra en la inclusión de serie de principios generales de protección del consumidor que actúan como una “protección mínima”, los cuales se desarrollan de la siguiente manera: a) En materia de regulación, ello implica que no hay obstáculos para que una ley especial establezca condiciones superiores. B) Ninguna ley especial en aspectos similares pueda derogar esos mínimos sin afectar el sistema. El Código, como cualquier ley, puede ser modificado, pero es mucho más difícil hacerlo que con relación a cualquier ley especial. Por lo tanto esos “mínimos” actúan como un núcleo duro de tutela. C) también es considerable el beneficio en cuanto a la coherencia del sistema, porque hay reglas generales sobre prescripción,

caducidad, responsabilidad civil, contratos, del Código Civil que complementan la legislación especial proveyendo un lenguaje normativo común. D) en el campo de la interpretación, se establece un “diálogo de fuentes” de manera que el Código recupera una centralidad para iluminar a las demás fuentes. El intérprete de una ley especial recurrirá al Código para el lenguaje común de lo no regulado en la ley especial y, además, para determinar los pisos mínimos de tutela conforme con el principio de interpretación más favorable al consumidor”¹⁰⁵

No obstante, algunos autores critican dicha incorporación, al sostener que tener dos cuerpos normativos que regulan aspecto del Derecho de los Consumidores, puede crear confusiones, dudas o choques.

Se debe señalar y dejar a colación, que ciertamente como se menciona en los párrafos anteriores existe un debate bastante polémico sobre la modificación del artículo correspondiente al consumidor expuesto y la eliminación de su texto, el cual según diferentes posturas no ha desaparecido totalmente, ya que la referida Ley únicamente se limita a las prácticas comerciales, encontrándose legitimados pero con limitaciones contenidas en la sección 1 y 2 del Código Civil y Comercial, respecto al trato digno, publicidad engañosa y falta de información, en otras situaciones directas al ámbito en la materia.

De esta manera, se expresa que se estará legitimada para iniciar acciones como consumidor expuesto o sujeto expuesto de la manera siguiente:

El cómo consumidor

¹⁰⁵ Patricia Pilar Vanegas, *Código Civil y Comercial concordado* (Editorial Astrea, Buenos Aires Argentina 2015) 317

- a) -Reciba por parte del proveedor un trato que no sea digno, equitativo y/o discriminatorio

El proveedor:

- a) No garantice condiciones de atención
- b) -Restringa de cualquier manera su libertad de contratar
- c) No brinde toda la información respecto de las características del producto o servicio y de las condiciones de comercialización y toda otra relevante para el contrato.
- d) No brinde información cierta, detallada, clara y gratuita
- e) Realice publicidad: falsa que tenga por fin inducir al consumidor en error respecto de los elementos esenciales del producto o servicio, comparando su producto con otros ocasionándole error al consumidor, abusiva, discriminatoria, induciendo al consumidor a comportarse de manera perjudicial para su salud o seguridad.
- f) No cumpla con las precisiones ofrecidas en la publicidad o anuncios.¹⁰⁶

En vista de lo planteado, se puede mencionar, que ciertamente la incorporación de esta normativa unificadora del derecho argentino, contiene un alto grado de retroceso en razón de lo logrado por la Ley 26361, que pese a no ser perfecta, constituía una herramienta directa, clara y necesaria ante la vulneración de derechos fundamentales de los consumidores, que anteriormente eran ignorados o tomados con menos importancia.

¹⁰⁶ Joana M. Arrebola; *El Consumidor expuesto a la luz del Código Civil y Comercial* (Trabajo para optar a Abogada, Facultad de Derecho y Ciencias Políticas, Universidad de UAI, 2017): 58

La incorporación del consumidor expuesto en la Ley 26361 además de los beneficios normativos y sancionadores que aportaba, también tuvo un impacto fuerte en el ámbito preventivo divulgativo y de conciencia que significó un cambio radical, no solo el consumidor estaría más activo ante una vulneración, sino que de igual manera los proveedores, que ante la formación más crítica y activa del consumidor en detección de los daños y protección de sus derechos, se vio obligado a cambiar su forma de operar, actuando de manera preventiva a fin de no caer en un supuesto de esta figura, por los altos daños económicos y de imagen que significaría una sanción de este tipo, generando un cambio incluso a nivel social, lo cual lleva al siguiente punto el cual enmarca a la legislación Argentina como referente a nivel internacional ante la mira de otros países, que aplaudían y estudian dichos avances y logros, convirtiéndose en un pilar que impulsó y sigue impulsando a la incorporación y su desarrollo del consumidor expuesto y objeto de crítica con justa razón por los cambios mostrados en el nuevo Código Civil y Comercial.

4.1.5 Análisis Comparativo de la Legislación Salvadoreña y Argentina

La Legislación Salvadoreña se encuentra en una etapa favorable, en la cual es de valorar que pese a las constantes limitantes existentes que la han envuelto desde su creación, la Ley de protección al consumidor, hoy por hoy es funcional y aplicable, la cual genera un buen grado de protección al consumidor salvadoreño, no obstante aún no ha alcanzado el máximo nivel de protección, lo cual se denota en comparación del derecho argentino tanto con la figura del consumidor expuesto y una diferencia abismal en el sistema o teoría de responsabilidad que dicho país maneja, tal como queda evidenciado en la Ley 26361/24240 la cual incorpora un alcance al concepto

de consumidor, al considerar a cualquiera que se encuentre expuesto a una relación de consumo.

La Ley de Protección del Consumidor, como legislación primordial de nuestro de nuestro marco normativo en materia de consumo, encierra un límite a los que considera consumidores en una relación de consumo, entendiendo única y exclusivamente a la persona que adquiere bienes o servicios como destinatario final. De igual forma a los usuarios, denominados anteriormente son personas que utilizan o gozan de los beneficios del producto o servicio, aunque no son contratantes directos con el proveedor. La ley de Protección al Consumidor, los considera inmersos en la relación de consumo, al referirse a dichos sujetos como “usuarios” a los cuales se les protege con el sistema de protección de consumidor y se les brinda los mismos beneficios que los consumidores.

Al hablar de sujeto expuesto a una relación de consumo, resulta ajeno o desconocido por nuestra legislación, es decir, por la Ley de Protección al Consumidor, ya que dicha figura, genera un alcance y sobre todo un beneficio al considerar como víctimas de una relación de consumo, a todos los consumidores o por lo menos sujetos inmersos en una relación de consumo a los cuales los protege el mismo sistema legal.

Es evidente que el sistema de responsabilidad aplicado por la Ley de Defensa del Consumidor Argentina, es diferente a la nacional, al aplicar la denominada responsabilidad objetiva. Dicho marco normativo no expresa en ninguno de sus artículos, dicho sistema de responsabilidad, siendo necesario realizar la observación de que debe existir siempre culpa en el proveedor respecto de los bienes y servicios que introduce al mercado para su adquisición o contratación. La figura del “Daño directo” es una novedad en el

ámbito internacional, ya que no todos los países tienen incorporada dicha figura en sus sistemas de protección al consumidor.

4.2 Código de Defensa del Consumidor de Brasil Ley 8.078

Antes de dar inicio al desarrollo de la legislación de Brasil con respecto a los sujetos expuestos a una relación de consumo, es necesario señalar que el derecho brasileño está basado sobre la tradición jurídica del Derecho continental, es decir, que es un sistema jurídico derivado del Derecho Romano. La cual, su principal fuente es la ley por sobre la jurisprudencia. De este modo, sus normas están contenidas en cuerpos legales unitarios, ordenados y sistematizados.

El código de Defensa del Consumidor de Brasil fue sancionado el 11 de septiembre de 1990, regula diferentes aspectos sobre la protección de los consumidores. De este modo, buscan de igual forma que los demás países que velan por la protección del consumidor, un equilibrio entre el proveedor y consumidor en las relaciones de consumo, que como es frecuente de esa relación, el más perjudicado y vulnerable es siempre el consumidor.

En su artículo 2 se regula tanto como definición y alcance, de los que considera consumidores y en consecuencia la base de implementación de dicho cuerpo legal. “Toda persona física o jurídica que adquiere o utiliza productos o servicios como destinatario final”. Dicha definición se adopta al concepto económico de consumidor, que se refiere al destino final de los

bienes (productos) y servicios, que identifican al sujeto en una relación de consumo.¹⁰⁷

No obstante, el Código de Defensa del Consumidor, permite una extensión del concepto de consumidor, al considerar o equiparar determinados sujetos como “consumidores o usuarios”. Es decir, hay grupos que también serán tutelados por el Código de Defensa del Consumidor, aunque no haya de su parte la práctica efectiva de consumo. Son ellos: (a) la colectividad de personas; (b) las víctimas de accidentes de consumo y; (c) las personas expuestas a las prácticas comerciales.

Por lo cual, se hace indispensable establecer las disposiciones que abarcan alcances a la figura del Sujeto Expuesto en dicho cuerpo normativo. De este modo, el artículo 2 párrafo único, 17 y 29, contienen elementos que fortalecen la figura en estudio, por lo cual nos enfocaremos en desarrollar exclusivamente dichos preceptos legales.

El referido Código de Defensa del Consumidor de Brasil, permite que personas físicas o jurídicas que no se encuadran específicamente en la definición de consumidor, gocen mediante la comprobación de su vulnerabilidad, de los beneficios de la aplicación de estas normas protectoras, mientras sean considerados como consumidores equiparados. Por lo que la colectividad de personas, aunque indeterminable, que haya intervenido en las relaciones de consumo; todas las víctimas de un daño ocasionado por defecto o inseguridad generada por el producto; y las personas que queden expuestas a las prácticas comerciales son consideradas consumidores por equiparación o Bystander.

¹⁰⁷ Código de Defensa del Consumidor de Brasil(Congreso Nacional de Brasil 1990) artículo 2

De esta manera, el artículo 2 del Código de Defensa de los Consumidores párrafo único expresa: “se equipara a consumidor la colectividad de personas, aunque indeterminables, que haya intervenido en la relación de consumo”

Esta disposición tiene por objetivo instrumentalizar la tutela colectiva de los intereses difusos, colectivos e individuales homogéneos contenidos a partir del art. 81, CDC.

No existiendo duda el alcance de la norma fue la protección de la colectividad de personas que, aun sin la realización directa de un acto de consumo propiamente dicho, podrá sufrir las consecuencias de la mera actuación de los proveedores en el mercado.

Asimismo, el Art. 17. De CDC expresa que “A los efectos de esta Sección, se equiparan a los consumidores a todas las víctimas del evento”

El artículo mencionado se encuentra en la sección de "De la Responsabilidad por el Hecho del Producto y del Servicio", es decir, trata de la responsabilidad de los proveedores cuando la ocurrencia de un accidente de consumo, puede generar daños al consumidor de varias órdenes: su salud, integridad o patrimonio.

La proporción de esta norma es tutelar todas las víctimas de un accidente de consumo y no sólo aquellos que directamente participaron del acto de consumo, siendo suficiente para incidencia de la norma consumeirista que hayan sufrido daños derivados de un accidente de consumo atribuible al proveedor.

Por lo cual, los sujetos expuestos o bystander son aquellos que hasta cierto punto sólo se consideraban espectadores y pasan a la condición de consumidores asimilados cuando son víctimas de un accidente de consumo.

De igual manera, el Art. 29 CDC expresa que: “A los fines de este Capítulo y del siguiente, se equiparan a los consumidores todas las personas determinables o no, expuestas a las prácticas en él previstas.”

Podemos observar que el artículo 29 CDC, expresa en relación a las prácticas generadas por el proveedor, es decir, como lo son: la publicidad, la oferta etc... que son generadas para la adquisición por parte de los sujetos indeterminado de los productos o a la prestación de servicios.

Las prácticas comerciales son todos los mecanismos, técnicas y métodos que sirvan, directa o indirectamente, a facilitar la salida de la producción y que se trata de un concepto extremadamente amplio que incluye el marketing, las garantías, los servicios posventa, la ejecución del contrato y la extinción de las obligaciones derivadas de los contratos.¹⁰⁸

4.2.1 Jurisprudencia aplicable a los Sujetos Expuestos de Brasil

Las personas afectadas por fallas en el producto o en la prestación de servicios, independientemente de ser consumidoras directas, son amparadas por las normas de protección de los consumidores. La doctrina convenció llamar de consumidor por equiparación o bystander, aquel que, aunque no esté en la directa relación de consumo, por ser alcanzado por el evento

¹⁰⁸ Rubén S Stiglitz, “Lealtad comercial, prácticas comerciales abusivas y publicidad en el Código Civil y Comercial de la Nación”, *Especial Nuevo Código Civil y Comercial 2014* (2013), 103

dañino, se equipara a la figura de consumidor por las normas de los arts. 2º, párrafo único, 17 y 29 del CDC.

La jurisprudencia de Brasil, respecto de los sujetos expuestos o Bystander que: "... En el caso, el autor es consumidor por equiparación en relación al defecto en la prestación del servicio, en los términos del art. 17 del Código del Consumidor. Esto porque prevé el dispositivo que "se equiparon a los consumidores a todas las víctimas del evento", es decir, extiende el concepto de consumidor a aquellos que, aunque no sean consumidores directos, acaban por sufrir las consecuencias del accidente de consumo. 2. La denuncia del litigio en las relaciones de consumo es expresamente vedada por el artículo 88 del CDC, que pretende garantizar la celeridad de las demandas y la facilitación de la defensa del consumidor hiposuficiente..."¹⁰⁹

En esta orden de ideas, la jurisprudencia de Brasil tiene por aceptada y consolidada la aplicación de la figura en estudio, es decir, no existe duda de que la persona que se ve afectada por una relación de consumo, sin ser parte de ella o haber utilizado el producto para uso o consumo final, se encuentra comprendida dentro del régimen tuitivo de protección del sistema de defensa de los derechos de los consumidores.

4.2.2 Análisis Comparativo de la Legislación salvadoreña y brasileña

El derecho brasileño se ha estructurado de una manera ejemplar a nivel internacional, constando con una estructura que se fortalece a si misma dejando pocas aperturas a temas de confusión o vacíos legales.

¹⁰⁹ Sentencia nº 1038104, Relatora Desª. ANA CANTARINO, 8ª Tesorera, fecha de juicio: 10/8/2017, publicado en el DJe: 17/8/2017. Ver en: <https://www.tjdft.jus.br/consultas/jurisprudencia>

La forma de cómo se conforma la figura del consumidor expuesto es directamente en escalas, complementándose artículo por artículo, a fin de crear un sistema de protección sólido y eficaz, empezando desde el artículo número 2 que pese a tener un concepto de consumidor simple en su inciso segundo, fortalece ante la equiparación indeterminada de consumidor, situación que es claramente opuesta en nuestra legislación, ya que como se logra denotar, el derecho salvadoreño maneja un concepto cerrado, que hasta cierto punto de vista, lo puede apreciarse cómo excluyente, dejando de lado a potenciales víctimas.

La legislación brasileña, el artículo segundo se ve reforzado por medio del artículo 17 de dicho cuerpo legal, el cual continúa hablando sobre la equiparación relacionada con el capítulo al que pertenece.

En nuestra legislación actual de los derechos del consumidor, no tiene ningún artículo que refuerce o complemente la definición establecida en el artículo 3 de la Ley de Protección al Consumidor, manteniendo cerrado el referido artículo únicamente a “consumidor y proveedor”, respecto de la conformación de la relación de consumo.

En el Salvador se puede observar que si bien es cierto, existen organizaciones que velan por los intereses de los consumidores, es decir, de las Asociaciones de consumidores, ya sea de forma individual o colectiva y también difusa. Solo se puede limitar a los alcances del sistema normativo que señala la Ley de Protección al consumidor, no teniendo el alcance establecido por la estructuración Brasileña quedando relegados a un plano de inferioridad como tal.

4.3 Legislación Norteamérica (Estados Unidos)

Estados Unidos cuenta con un sistema jurídico anglosajón o common law, el cual es creado por decisiones de los tribunales y tiene su origen en Inglaterra. Dicho sistema es fundamentalmente “jurisprudencial”, ya que su principal fuente son las sentencias judiciales que tienen un carácter vinculante, por lo tanto son obligatorias para todos los jueces, ya que no pueden apartarse de las decisiones tomadas previamente por otros magistrados. Partiendo del análisis de la figura en estudio, es decir, de los Sujetos Expuestos a una relación de consumo, denominada en Estados Unidos como “Bystander”, debemos dar una definición que lo caracteriza. De este modo se define como a “aquella persona que ha sufrido un daño por el solo hecho de haber estado en el lugar y tiempo en el que sucedió el evento dañoso, sin que tenga relación alguna con el producto salvo su propio daño derivado del defecto de aquel”. Dicho concepto se genera a partir de numerosas sentencias dictadas por la corte de dicho país y de igual manera, por trabajos doctrinarios.¹¹⁰

De este modo, es necesario referirnos a sus inicios de manera breve, para poder entender la figura en estudio con respecto a su influencia en el Derecho anglosajón.

Entre los 1950 y 1960, el American Law Institute se encargó de revisar el Restatement of Torts de 1930, especialmente su capítulo 14, que regulaba acerca de las negligencias de los proveedores respecto a la responsabilidad ocurrida por productos. En consecuencia, los miembros de American Law Institute implementaron nuevas reglas que generaron una responsabilidad a

¹¹⁰ Joana M. Arrebola; “El Consumidor expuesto a la luz del Código Civil y Comercial” 34

los productos alimenticios. De este modo, resultó una sección especial que desarrolló la responsabilidad objetiva –strict liability- la cual termino por ser incorporada a todos los productos que son objetos de venta. Dicha sección fue publicada en 1965, en el volumen 2 del Restatement 2d of Torts, el cual estableció el tipo de responsabilidad objetiva a productores y proveedores comerciales, por los daños causados a las personas y de igual manera a su propiedades por los defectos en los productos que ellos incorporan en el mercado y venden. El cual está estrechamente vinculado o relacionado con el efecto relativo de los contratos, respecto de los efectos de las garantías.

La doctrina norteamericana, al entrar en este punto trata de diferenciar dos clases de terceros ajenos a las relaciones contractuales que surgen del contrato de compraventa.

En primer lugar, los denominados verticales –Vertical Privity- que son los que hacen parte de la relación contractual propiamente a través de la cadena de distribución del producto, es decir, desde los proveedores, fabricantes, distribuidores, minoristas y el comprador.

En segundo lugar, el denominado horizontal –Horizontal Privity- la cual, implica la materialización de derechos de quienes no hicieron parte en el contrato de compraventa pero que pueden ser afectados por el producto y que de este modo, buscan ponerse en lugar del comprador para obtener los beneficios que este tiene.

Una vez establecido lo anterior, es necesario desarrollar el Código de Comercio Uniforme de Estados Unidos, para una mayor comprensión de la figura en estudio y su aplicación en dicha legislación.

4.3.1 Código de Comercio Uniforme de Estados Unidos

De este modo, dichos terceros fueron objeto de regulación en el artículo 2 Sección 2-318 del Código de Comercio Uniforme, el cual establece tres posibilidades de incorporación hipotéticas, la cual pueden optar los diferentes Estados, las cuales son:

- a) La garantía se extiende a la persona natural que este en la familia u hogar del comprador o quien depende de este si es razonable esperar que esa persona pueda usar, consumir o ser afectada por los bienes y quien es afectada personalmente por la violación de la garantía.
- b) Se ensancha el grupo del demandante a cualquier persona natural que puede razonablemente estar a la expectativa de usar, consumir o ser afectado por los bienes y quien es afectado personalmente por la violación de la garantía.
- c) Cualquier persona que puede razonablemente estar a la expectativa de usar, consumir o ser afectado por los bienes y quien es perjudicado por la violación de la garantía.

De esta manera, se puede observar la existencia y forma de la regulación de la figura del “Bystander” o Sujeto Expuesto a una relación de consumo. La cual, tiene una conexión con la responsabilidad que tiene toda la cadena de producción por los productos e igualmente por los servicios que el proveedor incorpore en el mercado que ocasione un daño a la persona contratante y de su grupo familiar y social, de igual forma a cualquiera que fuere afectado, es decir, al denominado “Bystander”, o tercero no comprador que pueden verse afectados por la violación de las garantías.

4.3.2 Análisis Comparativo de la Legislación salvadoreña y de Estados Unidos

El sistema anglosajón o common law de Estados Unidos, se diferencia del nuestro, desde el punto de vista de origen o fuente del cual es creado el sistema jurídico. En el Salvador, las principales fuentes del derecho son la ley, la jurisprudencia, la costumbre, que dan paso a la creación del sistema jurídico, visto de una manera unitaria, jamás aislada una de otras. Esto en razón que si bien, la jurisprudencia puede generar criterios para poder resolver determinado asunto jurídico relevante, necesita mucho más para poder implementar o dar vida a un sistema jurídico independiente.

No obstante, la misma situación puede correr en favor o en contra del desarrollo al derecho mismo, ya que puede ayudar a desarrollar o adaptarse el derecho a las pautas o fuentes de hecho que son positivizadas.

En ese orden de ideas, en los derechos de los consumidores tiene su principal rector la ley, en este sentido, la Ley de Protección al Consumidor (LPC), que establece derechos y obligaciones de las cuales regula las relaciones de consumo que se generan en el ámbito social. No obstante, de igual forma se crean criterios jurisprudenciales, de la cual puede generar pautas sobre determinados asuntos de relevancia jurídica, dando nacimiento al realismo jurídico integrado en la mayoría de sistemas jurídicos que existen.

Una vez expresado lo anterior, es necesario hacer referencia al Código de Comercio Uniforme de Estados Unidos, que establece las opciones o posibilidades de aplicación del régimen de protección al consumidor, que puede ser aplicado por los Estados que lo integran.

De esa manera, puede ser beneficiado cualquier persona que pueda verse afectado en estricto sentido.

En este sentido, se genera situaciones hipotéticas que pueden ser detonantes y poder aplicar la que más resulte acorde a la situación fáctica que ha dado origen a la problemática con relevancia jurídica.

En el Salvador, la única Ley infra-constitucional es la Ley de Protección al Consumidor, que regula las relaciones de consumo, las cuales estipula los límites o pautas, tanto de los que considera consumidores, así como quienes se encuentran inmerso en dicha categoría, llámese de este modo a los “usuarios”.

En este sentido, la ley de protección al consumidor, no estipula o menciona lo respectivo a los daños causados a terceras personas que se pueden ver afectadas por una relación de consumo. En cambio el Código Uniforme de Estados Unidos, genera no solo una pauta que seguir, como lo hace nuestro sistema legal, sino que brinda opciones, en las cuales puede verse inmersa la categoría de consumidor que puede verse protegido por el sistema tuitivo que garantiza los derechos de las personas que se vean afectadas, por el sistema de protección a los consumidores.

Considerar el daño, como un factor que favorece esta aplicación, es un gran avance, que genera un sistema que va más allá, de las estipulaciones o nociones en sentido estricto de los diversos conceptos encerrados que limiten la aplicación de protección.

Los sujetos expuestos a las relaciones de consumo, o como es denominado en el derecho anglosajón, ha surgido en dicho sistema por las diferentes

sentencias emitidas a lo largo de los años. En cambio, la autoridad que se encarga por velar los derechos de los consumidores en nuestra país, que es la Defensoría del Consumidor, a través del Tribunal Sancionador, es la que se encarga de dar aplicación al régimen tuitivo que establece la Ley de Protección al consumidor. Por lo que en dicho sentido, se toma en cuenta las infracciones cometidas a dicha normativa legal, en la cual no se estipula entre dichas causales, el daño ocasionado a las terceras personas, ya que estas no son protegidas por los derechos de los consumidores.

CONCLUSIONES

Desarrollado cada uno de los capítulos de investigación, se logra concluir que en nuestra Ley de Protección al Consumidor, nos encontramos con una conceptualización sobre los sujetos intervinientes en la relación de consumo de naturaleza cerrada, en vista que al pasar de los años y la poca investigación realizada a generado una limitada determinación de los actores de las relaciones de consumo, deteniendo el alcance que a nivel internacional se maneja de las relaciones de consumo y sus consecuencias a sujetos que se encuentran en un anonimato total como lo serian el sujeto expuesto

Se ha determinado la importancia de la evolución del derecho de consumo, con la incorporación del consumidor expuesto como protector de derechos fundamentales de los consumidores que, hasta el día de hoy, se desconoce o no pueden realizar acciones necesarias para su protección

Asimismo se logo detectar falta de aplicación o de investigación por parte de los entes encargados de la regulación de la relación de consumo, así como la creación de un material que servirá de base para la determinación e incorporación de estas figuras.

RECOMENDACIONES

Se recomienda a la honorable Órgano Legislativo, se realice una reforma al artículo 3 letra a) de la Ley de Protección al Consumidor, a fin de incorporar al consumidor expuesto y expandir la cerrada conceptualización vigente de consumidor que se maneja hasta la presente fecha en dicha legislación.

En este mismo sentido, se propone la incorporación del “DAÑO DIRECTO”, a efecto de tipificar en la ley de Protección al Consumidor, la característica propia del daño ocasionado no solo al consumidor, sino de igual forma, a cualquier persona que se le ocasione un daño por dicha relación de consumo.

Incitamos a la Defensoría del Consumidor la creación de una entidad que se encargue de la investigación o el análisis de la doctrina o legislaciones internacionales, a fin de analizar el rumbo que está generando el derecho de consumo la incorporación de nuevas figuras, a fin de ver su posible aplicabilidad en nuestra legislación actual, de igual forma mejorar y expandir los derechos fundamentales de los consumidores

De igual forma, es necesario la difusión y educación integral del derecho de consumo, para hacer crecer los diferentes criterios de la población, a fin de exponer situaciones o vulneraciones que como el consumidor expuesto se encuentran en el día a día, pero no son reconocidas por el desconocimiento y la falta de información.

Se recomiendan capacitaciones sobre estas figuras y otras posibles que sean de aplicabilidad a los aplicadores de justicia de las diferentes ramas del derecho, a fin de mantener una comunicación más amplia ente entidades

gubernamentales e identificar este tipo de vulneraciones a fin de hacerle frente a la disparidad existente entre el proveedor y consumidor.

BIBLIOGRAFÍA

LIBROS

Alterini, Atilio. La responsabilidad civil por productos: estado de la cuestión en el derecho argentino. Buenos Aires, Argentina 1989

Caramés, Javier Guillén. El Estatuto Jurídico del Consumidor. Madrid, España, 2002

Capitant, H Colin, Curso elemental de derecho civil. Madrid, España 2006

Ballesteros, Jorge Santos. Instituciones de Responsabilidad Civil Tomo I. Bogotá, Colombia 2006

Busto Lago, José Manuel, Lata, Natalia Álvarez y López, Fernando Peña. Reclamaciones de consumo: Derecho de consumo desde la perspectiva del Consumidor. Navarra, España 2008

Díaz María Dolores y Bardají, Ambrona. Cuestiones sobre Responsabilidad Civil. Madrid, España 2000

Duguit,, León. Las transformaciones del derecho público y privado. Buenos Aires Argentina, 1975

Farina, Juan M. Defensa del Consumidor y del Usuario. Buenos Aires Argentina, 2000

García, Gema Botana y Ruiz Muñoz, Miguel. Curso sobre protección jurídica de los consumidores. Madrid España, 1999

Gamarra, Jorge. Tratado de Derecho Civil Uruguayo. Montevideo, Uruguay, 2000

Giraldo, Alejandro. El estado de situación de la protección al consumidor en el ámbito nacional y comunitario: una propuesta de decisión 1989-2002. Lima, Perú 2002

Guiboung, Ricardo, Ghigliani, Alejandro Y Guarinoni, Ricardo. Introducción al Conocimiento Científico. Buenos Aires, Argentina, 1994

Kossuth Wieland, Alfred. Protección al consumidor compendio de doctrina, legislación y jurisprudencia. Trujillo Perú 2006

Llambias, Jorge J. Tratado de Derecho Civil, Obligaciones. Buenos Aires, Argentina 1978

Iturraspe, Jorge Mosset. Responsabilidad Colectiva. Buenos Aires, Argentina, 1992

León Arce, Alicia De. Derechos de los Consumidores y Usuarios. Valencia, España, 2007

Lowenrosen, Flavio. Derecho del Consumidor Tomo II. Buenos Aires, Argentina, 2008

Lorenzetti, Ricardo Luis. Tratado de los contratos. Tomo II. Buenos Aires Argentina 2004

Lorenzetti, Ricardo L. Consumidores. Buenos Aires, Argentina, 2009

Parra Lucán, M. Ángeles Daños por productos y protección del consumidor. Barcelona España, 1990

Pérez Bustamante, Laura. Derechos del consumidor. Buenos Aires Argentina, 2004

Pizarro, Ramón Daniel. Responsabilidad Civil por Riesgos creado y de empresa, contractual y extracontractual. Buenos Aires Argentina, 2007

Picazo, Luis Díez. Fundamentos del Derecho Civil Patrimonial. La Responsabilidad Civil Extracontractual. Madrid España, 2011

Piedra, Julieta Ovalle. La Responsabilidad Civil por Productos en México, Canadá y Estados Unidos. México, 2001

Represas Trigo, Félix A. Daños a consumidores y usuarios; Defensa a los consumidores de productos y servicios. Buenos Aires Argentina 1994

Reglero Campos, Arazandi. Tratado de la Responsabilidad Civil. Pamplona. España 2014

Rodríguez Carrión, José Luis. La responsabilidad civil por daños causados por productos defectuosos. Valencia, España 2000

Reyes López, María José. Seguridad de productos y responsabilidad del fabricante. Valencia, España 1998

Rodríguez Cano, Rodrigo Bercovitz. Nociones básicas sobre la protección de los consumidores en el ordenamiento jurídico español, Valladolid, España, 1994

Robledo, Felipe Márquez. Apuntes sobre Derecho Económico y derecho de la competencia. Bogotá, Colombia 2007

Rodríguez Llamas, Sonia. Régimen de Responsabilidad Civil por Productos Defectuosos. Madrid España 1997

Rusconi, Dante D. Manual de Derecho del Consumidor. Buenos Aires, Argentina 2008

Santarelli, Fulvio Y Vázquez, .Picasso Ley de defensa del consumidor comentada y anotada. Buenos Aires Argentina 2009

Santos Briz, Jaime. La Responsabilidad Civil, Derecho Sustantivo y Derecho Procesal Tomo I. Madrid, España, 1993

Stiglitz, Rubén Y Stiglitz Gabriel. Derechos y defensa del consumidor. Buenos Aires, Argentina, 1994

Tinti Guillermo Pedro y Caldearon, Maximiliano Pedro. Derecho del Consumidor; Ley Numero 24.240 de Defensa del Consumidor. Buenos Aire Argentina, 2001

Valentina y otros, Derecho de daños Editorial. Buenos Aires, Argentina, 2000

Vanegas, Patricia Pilar. Código Civil y Comercial concordado. Buenos Aires Argentina 2015

Wajntraub, Javier H. Protección Jurídica del Consumidor. Buenos Aires Argentina 2004

Wajntraub, Javier. Derechos constitucionales de usuario y consumidores: Buenos Aires, 2014

TESIS

Arrebola; Joana M. “El Consumidor expuesto a la luz del Código Civil y Comercial” Trabajo para optar a Abogada, Facultad de Derecho y Ciencias Políticas, Universidad de UAI, 2017

Carvalho Xavier; Cláudio Antônio, “Responsabilidad por productos defectuosos en Brasil y España” Trabajo fin de para optar a la calidad de Master en Derecho Privado Patrimonial, Universidad de Salamanca, España, 2014

Navarro Ramos; Joel Alberto “La ordinariarizacion de la acción civil de daños y perjuicios como solución legal en el presupuesto hipotético establecido en el art. 57 de la ley de procedimientos especiales sobre accidentes de tránsito” Tesis para optar a la Licenciatura en Ciencias Jurídicas, 2009

Monteros Campues, Adriana Consuelo “El Consumidor en el Marco Constitucional y el Ejercicio Efectivo de sus derechos en la ciudad de Quito

en el año 2013” Tesis previa a la a la obtención del Título de Abogada
<http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/6202/1/T-UCE-0013-Ab-151.pdf>

LEGISLACIÓN

Constitución de la República de El Salvador Asamblea Legislativa de El Salvador, 1983.

Código Civil de El Salvador: Asamblea Legislativa de El Salvador
Constitución de la Nación Argentina, Convención Nacional Constituyente, 1994

Código Civil y Comercial 26.994 El Senado y Cámara de Diputados de la Nación Argentina 2015

Código de Defensa del Consumidor de Brasil, Congreso Nacional de Brasil 1990

Ley de Protección al Consumidor de El Salvador: Asamblea Legislativa de El Salvador, 2013

Ley de Defensa del Consumidor de Argentina, El Senado y Cámara de Diputados de la Nación Argentina 1993

Ley de Defensa del Consumidor de Argentina 26361 El Senado y Cámara de Diputados de la Nación Argentina 2014

JURISPRUDENCIA

Sentencia nº 1038104, Relatora Des^a. ANA CANTARINO, 8^a Tesorera, fecha de juicio: 10/8/2017, publicado en el DJe: 17/8/20 Brasil Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios

<https://www.tjdft.jus.br/consultas/jurisprudencia>

M. 802. XXXV Mosca, Hugo Arnaldo c/ Provincia de Buenos Aires (Policía Bonaerense) y otros s/ daños y perjuicios, Corte Suprema De Justicia De La Nacion. Capital Federal, Ciudad Autónoma De Buenos 2007
<http://www.saij.gob.ar/corte-suprema-justicia-nacion-federal-ciudad-autonoma-buenos-aires-mosca-hugo-arnaldo-provincia-buenos-aires-policia-bonaerense-otros-danos-perjuicios-fa07000250-2007-03-06/123456789-052-0007-0ots-eupmocsollaf>

REVISTAS

Alpa, Guido, “El derecho de los consumidores y el Código del Consumidor en la experiencia italiana”, Revista de derecho privado n. II, 2006

Barletta Alejandro Horacio, “La eliminación del “Bystander” en el proyecto del Código Civil y Comercial del año 2012”, Revista Jurídica UCES 2012

Boragina, Meza Agoglia, “La obligación de seguridad en los contratos de consumo”, Jurisprudencia Argentina n -III (2016)

Cajan Jille Peluffo, Juan Pablo, “Concepto de "relación de consumo" Revista de la Facultad de Derecho n 2220 14

Cordobera, Garrido, "Panorama Del Consumidor, Los Seguros y Los Fondos en el Derecho Argentino" Revista Ibero-Latinoamericana de Seguros, 2012

Durand Carrion, Julio Baltazar, "El derecho del Consumidor y sus efectos en el derecho civil, frente a la contratación de consumo en el mercado" Revista Universidad San Martin de Porres, 2012

Fratti de Vega, Karla María, "El derecho de Consumo en El Salvador", Revista ESEN n 10, 2013

J Peral, Santiago, "La exclusión de la figura del "consumidor expuesto" en el nuevo Código Civil y Comercial de la Nación" Revista Argentina de Derecho Comercial y de los Negocios n 13 (2015)

Garrido Cordobera, Lidia, El Derecho del Consumidor y su influencia en el derecho contractual La Ley, 2015

Hernández, Carlos A y Frustagli, Sandra A, "Primeras Consideraciones sobre los Alcances de la Reforma a la Ley de Defensa del Consumidor, con Especial Referencia a la Materia Contractual" Revista de derecho del consumidor, n. 67, 2008

Hernández Carlos A y. Frustagli, Sandra A, "La Noción de Consumidor y su Proyección sobre la Legitimación para Accionar", Derecho Privado y Comunitario, n-1, 2009

Rodríguez Carrión, José Luis, La responsabilidad civil por daños causados por productos defectuosos Revista General de Derecho, 2000

Pérez Ragone, Álvaro J, “La Tutela Civil Inhibitoria como Técnica Procesal Civil de Aplicación de los Principios de Prevención y Precaución”, Revista de Derecho de la Pontificia n 28 2007

Truscello, Pablo Martín, “Evolución y actualidad del derecho del consumidor en Argentina y el MERCOSUR”, Revista de Derecho Privado n 2, 2013

Villalba Cuellar, Juan Carlos, “Aspectos Introdutorios al Derecho de Consumo” Revista Prolegómenos. Derechos y Valores, n 24 2009

INSTITUCIONAL

Defensoría del Consumidor. Institucionalidad y Derecho de Consumo en El Salvador. San Salvador, El Salvador 2015

Naciones Unidas. Directrices para la Protección del Consumidor. Nueva York, Ginebra, 2016

DICCIONARIOS

Cabanellas, Guillermo. Diccionario Jurídico Elemental, Buenos Aires, Argentina, 1980

Cambridge Advanced Learner's <http://dictionary.cambridge.or>

Santo, Víctor De. Diccionario de Ciencias Jurídicas, Políticas y Sociales. Buenos Aires Argentina, 2005

PÁGINAS ELECTRÓNICAS

Centro para la Defensa del Consumidor (CDC) Quienes Somos, Plan Estratégico 2014-2016 Antecedentes

<http://www.cdc.org.sv/index.php/cdc/quienes-somos>

Fernando Shina, “Las relaciones de consumo en el Nuevo Código Civil y Comercial, La resurrección del Bystander”. (Biblioteca Jurídica Online 2017)

<http://absta.info/las-relaciones-de-consumo-en-el-nuevo-codigo-civil-y-comercial.html>

Carlos A. Hernández, Sandra A. Frustagli “A diez años de la ley de defensa del consumidor. Panorama jurisprudencial”- <http://www.saij.gob.ar/carlos-hernandez-diez-anos-ley-defensa-consumidor-panorama-jurisprudencial-dasf070020/123456789-0abc-defg0200-70fsanirtcod>

Dante Rusconi, “La noción de consumidor en la nueva ley de Defensa del Consumidor”, (Justicia Colectiva 2008) <http://justiciacolectiva.org.ar/la-nocion-de-consumidor-en-la-nueva-ley-de-defensa-del-consumidor/>

Fernando Shina; “Las relaciones de consumo en el nuevo Código Civil y Comercial, La resurrección del bystander” elDial, Biblioteca Jurídica

<http://absta.info/las-relaciones-de-consumo-en-el-nuevo-codigo-civil-y-comercial.html>

Valdebenito, Más allá del potencial consumidor; el consumidor acompañante (Universidad Diego Portales), <http://www.lwyr.cl/universidad/mas-alla-del-potencial-consumidor-el-consumidor-acompanante/>