

## Opinión

## A propósito de la entrada en vigencia del Código de Consumo ¿Consumidores razonables, ordinarios o idiotas?

Stella Liebeck es quizás uno de los nombres más conocidos en la historia de la protección al consumidor. La señora Stella compró un café en MacDonalds. En el automóvil en el que llevaba el café tuvo la peregrina idea de echarle azúcar. Una vez detenido el automóvil a un lado de la vía, destapó el café que había colocado entre sus piernas. El café se derramó y le generó quemaduras de tercer grado. Demandó a MacDonalds por servir café muy caliente. Obtuvo una indemnización de US\$ 2'900,000, una cantidad bastante atractiva. Abrir una taza de café caliente sujetando el envase entre las piernas no parece muy razonable. Pero la señora Stella recibió una indemnización porque las Cortes estimaron que merecía que MacDonalds la protegiera contra su propia estupidez. Si usted me pregunta si por casi tres millones de dólares no tomaría una respiración fuerte y me tiraría un café caliente encima, la respuesta es que muy probablemente lo haría.

El caso de Stella Liebeck fue tan sonado que un grupo de personas desarrolló una página conocida como los Stella Awards que invito al lector a visitar (<http://www.stellaawards.com/caselog.html>). Una buena parte de los casos están referidos a la protección de consumidores que comenten idioteces.

La reciente discusión en torno a la aprobación de un Código de Consumo ha resucitado la controversia entre si el consumidor que debería ser considerado por las normas de protección al consumidor debe ser el consumidor razonable o el consumidor ordinario o medio.

La ya derogada Ley de Protección al Consumidor, modificada en el año 2008, señalaba que "*La presente ley protege al consumidor que actúa en el mercado con diligencia ordinaria de acuerdo a las circunstancias*" es decir al consumidor razonable, zanjándose así una discusión de larga data. En la discusión del nuevo Código de Consumo se sugirió que el consumidor protegido ya no sea el consumidor razonable, sino el consumidor ordinario. ¿Qué posición gana la discusión? Pues la posición ganadora fue...ninguna. Aunque parezca increíble el Código guarda silencio y no nos dice que consumidor está protegido. Deja así ahora a la jurisprudencia definir algo que ya estaba definido.

Pero proteger a los consumidores ordinarios, al margen de su razonabilidad, significa renuncia a crear incentivos para una conducta responsable tanto de proveedores como consumidores.

Hablar de un consumidor razonable no es hablar de un consumidor experto o excesivamente exigente y cuidadoso. No es un consumidor racional, calculador y frío capaz de analizar con detalle todas las alternativas como si fuera una calculadora. Por el contrario es una persona que actúa con la diligencia ordinaria que se le puede exigir a cualquier persona según las circunstancias.

Los problemas de consumidores recibiendo algo distinto a lo que deseaban tienen básicamente dos fuentes: una es la falta de información brindada por los proveedores, pero la otra es la falta de diligencia de los propios consumidores.

De la misma manera como los accidentes de tránsito dependen de cómo manejan los conductores de vehículos, pero también de cómo cruzan la calle los peatones (cuando no usan, por

Alfredo Bullard González.

Socio del Estudio Bullard, Falla, Ezcurra  
Abogados



ejemplo un puente peatonal en una zona de alta circulación), los problemas de consumo dependen de ambas partes en la relación. Consumidores descuidados o poco diligentes incrementan la cantidad y gravedad de los errores que se comenten en los mercados. En otras palabras, para evitar errores en los consumidores se requiere que se adopten precauciones recíprocas, y no solo precauciones unilaterales por parte de los proveedores. Efectivamente, si un contrato es poco claro, el consumidor se puede equivocar. Pero si un consumidor no lee lo que firma también se puede equivocar.

Queremos conductores cuidadosos, pero también peatones cuidadosos. Queremos también proveedores y consumidores cuidadosos, que se informen y tomen precauciones adecuadas. Asumir que el consumidor puede ser protegido en cualquier caso, sin importar su nivel de diligencia, es asumir que tendrán una suerte de seguro contra su propia irresponsabilidad. Si el proveedor debe responder incluso en supuestos de consumidores descuidados, se estaría elevando los costos que los proveedores tendrían que asumir para cubrir dicho seguro. Estos costos se trasladan a precios con lo que los consumidores no razonables estarían siendo subsidiados en su conducta negligente por los consumidores diligentes. Dado que la conducta diligente no generaría ningún valor agregado para el que la desarrolla (porque igual pagaría precios más altos como consecuencia de los costos que los consumidores negligentes trasladan al proveedor) y asumiendo que ser diligente tiene algunos costos (como tiempo, cuidado, adquirir información, etc.) entonces el resultado sería que los consumidores no tendrían incentivos para ser diligentes. Es decir, habría más errores por parte de los consumidores, con todas las consecuencias que ello significa.

Muchas veces se critica que el estándar de consumidor que actúa con diligencia ordinaria diciendo que es irreal. La afirmación podría ser correcta en ciertos casos, pero equivoca la función del estándar. No se protege a los consumidores razonables porque se considere que la mayoría de los consumidores lo sean (aunque creemos que la mayoría de consumidores si actúan de manera consistente con la razonabilidad). Se les protege porque es un estándar diseñado a incentivar conductas consideradas adecuadas. El chofer razonable de "combis" quizás no exista, pero esa no es razón para usar un chofer de combi promedio para establecer un principio de responsabilidad.

También se señala que siendo el consumidor la parte débil de la relación, usar un concepto de consumidor razonable lo desprotege frente al proveedor. Sinceramente no entiendo el argumento. Un peatón es la parte débil si lo atropella un automóvil, pero de ello no se deriva que renunciemos a exigirle al peatón un cierto grado de razonabilidad en su conducta, como cruzar cuando la luz está en verde o usando el puente peatonal.