

NUEVAS TENDENCIAS EN LA CONFIGURACIÓN DE LA RESPONSABILIDAD EN LOS CONTRATOS DE CONSUMO

Por Silvia Díaz Alabart *

Como es de todos sabido, en el ámbito de la contratación los distintos Derechos nacionales y, entre ellos el Derecho español, conceden un amplísimo margen a la autonomía de la voluntad de los particulares. Junto a los límites genéricos para todo pacto del art.1255 Cc¹, en concreto, por lo que respecta a la responsabilidad por el incumplimiento de las obligaciones (art 1101 Cc)², la libertad de los contratantes para modificarla no encuentra más límites en nuestro Código civil³ que el incumplimiento doloso⁴ (art 1102 Cc)⁵; lo que doctrina y jurisprudencia han extendido a culpa grave⁶.

El reciente desarrollo del Derecho de consumo en los países de la Europa

* Catedrática de Derecho Civil, Universidad Complutense de Madrid.

(1) “Los contratantes pueden establecer los pactos, cláusulas y condiciones que tengan por conveniente, siempre que no sean contrarios a las leyes, a la moral ni al orden público”.

(2) “Quedan sujetos a la indemnización de los daños y perjuicios causados los que en el cumplimiento de sus obligaciones incurrieren en dolo, negligencia o morosidad, y los que de cualquier modo contravinieren al tenor de aquéllas”.

(3) Que en este punto sigue con fidelidad los antecedentes históricos.

(4) El art. 507 del Cc argentino dice también que, “El dolo no podrá ser dispensado al contraerse la obligación”.

(5) “La responsabilidad procedente del dolo es exigible en todas las obligaciones. La renuncia de la acción para hacerla efectiva es nula”.

(6) Tal y como apuntan recogiendo la doctrina argentina al respecto, A. Alterini, O. Ameal y R. López Cabana, en su *Derecho de obligaciones*, Buenos Aires, 1995, pág. 196: N° 460, “La culpa grave tradicionalmente ha sido asimilada al dolo, lo cual es lógico, pues de otro modo, sería fácil eludir las responsabilidades emergentes de éste probando, precisamente, que por haber habido máxima desaprensión propia, no ha existido dolo, ¡sería el paraíso de los necios!”.

occidental y la política de la Unión Europea de protección al consumidor, en relación con la unidad del mercado interior europeo, han dado lugar a una nueva configuración de la autonomía de la voluntad de las partes contratantes, en orden a conseguir un mejor equilibrio de las posiciones de dichas partes con respecto a su responsabilidad contractual. Ello se ha producido principalmente a través de las siguientes vías:

- Un aumento de la imperatividad en cuanto a la responsabilidad.
- Una interpretación e integración del contrato claramente favorable a que el empresario responda.
- La prohibición de utilizar determinadas cláusulas restrictivas de los derechos del consumidor en los contratos de adhesión (con condiciones generales⁷).
- La superación de la responsabilidad por culpa (binomio culpa-responsabilidad) y la opción por una responsabilidad objetiva, concepto propio de la responsabilidad extracontractual que, al introducirse en la contractual, produce un cierto desajuste dogmático.
- La extensión del ámbito de los sujetos responsables, superando la idea tradicional de la responsabilidad limitada a las partes del contrato a favor de la consideración de otros sujetos responsables.
- La limitación de la responsabilidad a través de una previa cuantificación del daño, y la preocupación prioritaria por algunos daños: los corporales. Siempre en el bien entendido que esta limitación se predica para las acciones específicas de las normas de consumo, quedando en cualquier caso abierta la posibilidad de utilizar las reglas generales del Cc para reclamar la totalidad de los daños sufridos⁸.

Para ilustrar y ampliar algo las ideas que acabo de exponer me referiré a una serie de normas de Derecho de Consumo. Para elegir las no he utilizado otro criterio que el que me sirvieran de ejemplo claro. Así pues me referiré tanto a normas generales, como a otras reguladoras de sectores específicos del consumo; lo mismo normas de Derecho interno español como de la Unión Europea. Incluso en algún caso me permitiré utilizar material prelegislativo⁹.

(7) El 29 de agosto pasado el Consejo de Ministros ha enviado a las Cortes el Proyecto de Ley de Condiciones Generales de los Contratos, que finalmente efectuará la transposición de la Directiva 93/13/CEE, de 5 de abril, sobre cláusulas abusivas en contratos celebrados con consumidores. La futura norma no solamente adecuara el Derecho español al comunitario reformando la Ley de Consumidores, sino que se ocupará de *toda la contratación* (con consumidores o entre empresarios) *con condiciones generales*.

(8) Arts. 1106 y 1107 Cc: “La indemnización de daños y perjuicios comprende, no sólo el valor de la pérdida que hayan sufrido, sino también el de la ganancia que haya dejado de obtener el acreedor, salvo las disposiciones contenidas en los artículos siguientes” y “Los daños y perjuicios de que responde el deudor de buena fe son los previstos o que se hayan podido prever al tiempo de constituirse la obligación y que sean consecuencia necesaria de su falta de cumplimiento. En caso de dolo responderá el deudor de todos los que conocidamente se deriven de la falta de cumplimiento de la obligación”.

(9) Me refiero en concreto a la propuesta modificada de Reglamento (CE) del Consejo, relativo a la responsabilidad de las compañías aéreas en caso de accidente cuya tramitación se encuentra en fase muy avanzada y cuya importancia para todos los usuarios de ese medio de transporte resulta evidente, y también al Proyecto de Ley de condiciones generales.

En concreto haré referencia a la ley 26/1984, de 19 de julio, General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios¹⁰, a la Directiva (CE) 97/7/CE, de 20 de mayo de 1997, relativa a la protección de los consumidores en materias de contratos a distancia, a la Directiva del Consejo 93/13/ CEE, de 5 de abril de 1993, sobre cláusulas abusivas en los contratos celebrados con consumidores, al Proyecto de Ley de Condiciones Generales, a la ley 22/1994, de 6 de julio, de responsabilidad civil por los daños causados por productos defectuosos¹¹, a la ley 21/1995, de 6 de julio, reguladora de los viajes combinados (LVC)¹², al Reglamento (CEE) 295/91 del Consejo de 4 de febrero de 1991, por el que se establecen normas comunes relativas a un sistema de compensación por denegación de embarque en el transporte aéreo regular, y a la propuesta modificada de Reglamento (CE) del Consejo relativo a la responsabilidad de las compañías aéreas en caso de accidente (10 de diciembre 96).¹³

Imperatividad

Precisamente porque las normas que contemplamos son de carácter protector para el consumidor la nota de imperatividad está presente permanentemente en ellas, prohibiendo la renuncia a los derechos que se conceden¹⁴. Si contemplamos específicamente la imperatividad en relación con la responsabilidad del empresario, veremos -por ejemplo, en la Ley de viajes combinados (art.11.4)- cómo después de haberse trazado las líneas de responsabilidad del profesional por el incumplimiento o cumplimiento defectuoso del contrato, y por los daños que ello cause al consumidor, se prohíbe expresamente cualquier cláusula contractual que establezca excepciones o restricciones a esa responsabilidad.

En un sentido igual el art. 14 de la Ley de Productos Defectuosos dispone que, “ Son ineficaces frente al perjudicado las cláusulas de exoneración o limitación de la responsabilidad prevista en esta ley”. Es decir, no se trata de la prohibición absoluta de limitación o exoneración de responsabilidad, sino de impedir que se vulneren los límites impuestos por la ley especial.

Con un ámbito de aplicación mucho más amplio, la LCU establece en su art. 11 la obligación del profesional de garantizar sus productos y la responsabilidad que le corresponde cuando tal garantía no se hace efectiva¹⁵.

(10) A partir de ahora, y en aras de la necesaria brevedad, Ley de Consumidores, o bien LCU.

(11) Ley que ha significado la adaptación del Derecho español a la Directiva 85/374/CEE, de 25 de julio de 1985, relativa a la aproximación de las disposiciones legales, reglamentarias y administrativas de los Estados miembros en materia de responsabilidad por los daños causados por productos defectuosos.

(12) Ley que ha supuesto la incorporación al Derecho español de la Directiva 90/314/CEE, de 13 de junio de 1990, relativa a los viajes combinados, las vacaciones combinadas y de los circuitos combinados.

(13) La propuesta de Directiva se hizo en 1995. Tras el Dictamen del Comité Económico y Social sobre la misma, se ha publicado la propuesta modificada.

(14) Así el art. 2,3 LCU, o el art. 12 de la Directiva de 20 de mayo de 1997 relativa a la protección de los consumidores en materia de contratos a distancia.

(15) La Ley de Ordenación del Comercio Minorista (art. 12), completando la regulación de

La Directiva de condiciones generales, en el apartado a) de su Anexo de cláusulas presumiblemente abusivas, es tajante con respecto a las que tengan por objeto o efecto, “excluir o limitar la responsabilidad legal del profesional en caso de muerte o daños físicos del consumidor debidos a una acción u omisión del mencionado profesional”.

Interpretación e integración

La tendencia hacia una interpretación e integración de los contratos favorable a la responsabilidad del empresario se manifiesta de diferentes maneras.

Una de ellas, que ha supuesto la práctica eliminación del hasta el momento admitido “*dolus bonus*” del comerciante, es la función integradora del contrato de la publicidad u oferta¹⁶ llevada a cabo por el profesional. Con ello se protege la confianza que esa actuación generó legítimamente en el consumidor.

La LCU lo dispone en forma general en el art. 8¹⁷, y la LVC, dentro de su campo, ordena¹⁸ que la información que necesariamente ha de contener el programa-oferta de viajes combinados “será vinculante para el organizador o detallista del viaje combinado...”, salvo que los cambios de que se trate se hubieran previsto como posibles en el mismo programa-oferta, y se comuniquen al consumidor, o que las modificaciones se efectúen con el previo acuerdo de los contratantes.

En los contratos con condiciones generales, la Directiva del 93, y siguiéndola, el Proyecto de Ley de Condiciones Generales, disponen que la no incorporación al contrato de cláusulas abusivas o la declaración de nulidad de las mismas supondrá la integración del contrato por el juez conforme al principio de buena fe objetiva (art. 1258 Cc¹⁹).

En cuanto a la interpretación de los contratos de consumo, además de in-

este art. 11 LCU, fija el plazo mínimo de garantía para los bienes de carácter duradero en seis meses. Asimismo fija el plazo en el que ha de garantizarse el suministro de piezas de repuesto en un mínimo de cinco años desde que el producto deje de fabricarse. Sobre el art. 11 LOCM puede verse Díaz Alabart, Comentario al art. 11 de la LOCM en *Comentarios a la Ley de Ordenación del Comercio Minorista*, Ed. Civitas, Madrid, 1997, págs. 104 y ss.

(16) La preocupación por la veracidad de la publicidad y oferta de los comerciantes ya se puso de manifiesto a través de la ley 34/1988, de 11 de noviembre, General de publicidad (que adecuó el Derecho español a la Directiva de 10 de setiembre de 1984 sobre publicidad engañosa), y ha vuelto a hacerlo en la Ley de Ordenación del Comercio Minorista de enero de 1996, norma que, junto a otras autonómicas, subraya especialmente la necesidad de veracidad en todas las actividades promocionales de los comerciantes.

(17) “La oferta, promoción y publicidad de los productos, actividades o servicios, se ajustarán a sus características, condiciones, utilidad o finalidad, sin perjuicio de lo establecido en las disposiciones sobre publicidad. Su contenido, las prestaciones propias de cada producto o servicio, y las condiciones y garantías ofrecidas serán exigibles por los consumidores o usuarios, aun cuando no figuren expresamente en el contrato celebrado o en el documento o comprobante recibido...”

(18) Art. 3, 2.

(19) “...los contratos se perfeccionan por el mero consentimiento, y desde entonces obligan, no sólo al cumplimiento de lo expresamente pactado, sino también a todas las consecuencias que, según su naturaleza, sean conformes a la buena fe, al uso y a la ley”.

sistir en la clásica regla de *interpretatio contra proferentem*, ya recogida en el art. 1288 Cc y posteriormente en la LCU, el Proyecto de Ley de condiciones generales (art. 6,1), da un paso más estableciendo lo siguiente: “Cuando exista contradicción entre las condiciones generales y las específicamente previstas para el contrato concreto, prevalecerán éstas sobre aquéllas, salvo que las condiciones generales resulten más beneficiosas para el adherente que las condiciones particulares”. Obsérvese cómo aquí prevalece la interpretación favorable al consumidor, incluso por encima de la voluntad manifestada por el mismo en la aceptación de las condiciones particulares del contrato²⁰.

Otra medida que, siquiera indirectamente, persigue el mismo fin, es la exigencia de forma escrita como garantía para el consumidor, en contra del principio de libertad de forma que, con mayor o menor intensidad, es común a todos los Derechos modernos²¹. De esta manera se pretende asegurar la posibilidad de que el contratante más débil conozca todas y cada una de las estipulaciones del contrato, pueda comprobar que en el contrato aparecen todos los datos que la ley determine en cada caso, y cuente con un medio de prueba para reclamar su cumplimiento. La exigencia de forma escrita aparece expresamente en el contrato de viaje combinado (art. 4) o en el de crédito al consumo (Ley 7/1995, de 23 de marzo, arts. 6 y 7); asimismo en el art. 5 de la Directiva sobre contratos a distancia, en el que se exige que la información que obligatoriamente ha de ofrecerse al consumidor se le confirme por escrito.

Prohibición de utilizar determinadas condiciones generales de los contratos

El régimen de la contratación con condiciones generales en el ámbito del consumo ha supuesto la prohibición de utilizar una serie de cláusulas restrictivas para los consumidores²², muchas de ellas en relación directa o indirecta con la responsabilidad del profesional. Entre ellas podríamos citar las que tengan por objeto o efecto “excluir o limitar de forma inadecuada los derechos legales del consumidor con respecto al profesional, o a otra parte en caso de incumplimiento total o parcial, o de cumplimiento defectuoso, o de una cualquiera de las obligaciones contractuales por el profesional, incluida la posibilidad de compensar sus deudas respecto del profesional mediante créditos que ostente en contra de éste último”, o “autorizar al profesional a modificar uni-

(20) Se podría decir que con esta norma se protege al consumidor de sí mismo, aunque lo que subyace es el temor a que el consumidor, por su falta de conocimientos técnico-jurídicos, no sea consciente de que lo pactado individualmente es para él más oneroso que las condiciones generales que habitualmente incluye la empresa en este tipo de contratos.

(21) Con toda claridad así lo expresa el art. 1278 del Cc español: “ Los contratos serán obligatorios, cualquiera que sea la forma en que se hayan celebrado, siempre que en ellos concurran las condiciones esenciales para su validez”.

(22) Además de considerar, en general, abusiva cualquier cláusula que “... pese a las exigencias de la buena fe, causan en detrimento del consumidor un desequilibrio importante entre los derechos y obligaciones de las partes que se derivan del contrato” (art. 3,1 de la Directiva), tanto la misma Directiva, como la LCU y el Proyecto de Ley de Condiciones Generales incluyen un elenco abierto de cláusulas, que en algunos casos se tachan de cláusulas “que pueden ser declaradas abusivas” o bien directamente abusivas.

lateralmente sin motivos válidos cualesquiera características del producto que ha de suministrar o del servicio por prestar” (respectivamente aptdos. b y k del Anexo de la Directiva); también “la repercusión sobre el consumidor o usuario de fallos, defectos o errores administrativos, bancarios o de domiciliación de pagos, que no le sean directamente imputables” (art. 10, 1, c, 7º LCU), o “La inversión de la carga de la prueba en perjuicio del consumidor”, o “La sumisión a arbitrajes distintos del de consumo, salvo que se trate de órganos de arbitraje institucionales creados por normas legales para un sector o supuesto específico” (núms. 22 y 23 de la Disposición adicional primera del Proyecto de Ley de Condiciones Generales).

Superación del binomio culpa-responsabilidad

El abandono de la relación inexcusable culpa-responsabilidad²³ aparece con gran claridad en la Ley de productos defectuosos, en la que la responsabilidad para el fabricante se genera por el mero hecho de haber puesto en el mercado²⁴ un producto defectuoso, entendiéndose por tal el que no ofrezca la seguridad que legítimamente cabría esperar²⁵. Como ya hemos visto, tampoco exime de responsabilidad al transportista aéreo por los daños corporales de los pasajeros el que pueda probar que actuó con diligencia. Asimismo en el ámbito de los viajes combinados, la responsabilidad del profesional de indemnizar por la resolución o cancelación del viaje no desaparece sino cuando la causa sea fuerza mayor, o que el número de personas inscritas para el viaje sea menor al prefijado, y así se comunique por escrito al consumidor, antes de la fecha límite a tal fin fijada en el contrato (art. 9 LVC).

Ampliación de los posibles sujetos responsables²⁶

La ampliación del número de sujetos responsables frente al consumidor se pone de manifiesto de forma especial en nuestra Ley de Consumidores, que incluye como posibles responsables a todos los integrantes de la cadena de

(23) Sobre esta cuestión puede verse R. López Cabana, en Atilio A. Alterini y R. López Cabana, *Responsabilidad civil*, Medellín (Colombia), 1995, págs. 158 y ss.

(24) Si se examinan las posibles causas de exoneración de la responsabilidad del fabricante se puede observar que no se menciona para nada la inexistencia de la culpa (art. 6 de la Ley).

(25) La dureza de este tipo de responsabilidad se suaviza a través de la disposición de que, transcurridos diez años desde la fecha en la que el producto causante del daño se puso en circulación, ya no nace la acción de reclamación de la indemnización de la ley (art. 13). Incide asimismo en esa suavización la limitación legal de qué daños son resarcibles por esa vía: daños corporales, y daños en las cosas distintas del propio producto defectuoso y que se encuentren destinados al uso o consumo privado (art. 10,1 LPD), siempre que dichos perjuicios superen el límite de franquicia de 65.000 ptas.

(26) Aunque la Ley Argentina de Defensa del Consumidor (Ley 24-240) en su art. 2 se refiera como responsable únicamente a quien suministre o preste el servicio, o sea proveedor directo, R. Lorenzetti (en J. Mosset Iturraspe y R. Lorenzetti, *Defensa del Consumidor. Ley 24240*, Santa Fe, 1993, págs. 312 y siguientes) busca argumentos para vincular también en la responsabilidad al fabricante.

producción y venta, desde el fabricante del producto al detallista que celebra el contrato con el consumidor (art. 27 LCU²⁷).

La Ley de Productos Defectuosos es otra de las normas en la que se refleja esta tendencia, pues, si bien en la generalidad de los casos el responsable será el fabricante del producto (tanto el del producto completo, como el que lo sea de alguno de sus elementos o materias primas, o el fabricante aparente), cuando ese fabricante no pertenezca a la Unión Europea, o simplemente no pueda ser identificado, serán responsables respectivamente los importadores del producto en la UE o los detallistas que contrataron con los consumidores²⁸.

Cabe mencionar también la LVC, en la que se plantea la posibilidad de que respondan las agencias de viajes mayoristas, y no sólo los profesionales que venden el paquete turístico al detalle. Aunque ciertamente en esta ley (art. 11) se dice que mayoristas y detallistas responden frente al consumidor, "... en función de las obligaciones que les correspondan por su ámbito respectivo de gestión del viaje combinado", es claro que supone una mejora para el consumidor el que se haga responsable frente a él a alguien que, aun obligado a realizar prestaciones para la realización del viaje, no fue parte en el contrato que éste firmó con el detallista.

Limitación de la responsabilidad

Ejemplo paradigmático de la limitación de la responsabilidad en cuanto a la previa cuantificación²⁹ lo encontramos en el Reglamento sobre compensación por denegación de embarque en el transporte aéreo³⁰. En su articulado se establecen unos baremos de indemnización para el pasajero chasqueado, que, combinando la distancia a cubrir en el vuelo contratado con la demora en obtener plaza para viajar en otro vuelo posterior, permite con una simple operación matemática determinar la cuantía de la indemnización a pagar³¹. Compensación que, facilitando el ejercicio de su derecho al consumidor, ha de abo-

(27) Para un estudio detallado del precepto puede verse R. Bercovitz Rodríguez-Cano, en *Comentarios a la LGDCU*, Madrid, 1992, págs. 701 a 711.

(28) Se facilita así en grado sumo el que el consumidor perjudicado pueda obtener la reparación de los daños que sufrió, pues no solamente siempre va a encontrar un responsable, sino que éste podrá ser realmente demandado, cosa que no ocurriría si el único responsable fuera el fabricante, y no fuera posible identificarlo (piénsese en los productos que se venden a granel, sin que en ellos aparezca mención de quién los fabricó), o bien que, aun identificado, las dificultades para reclamarle fueran excesivas (así en el caso del fabricante no perteneciente a la Unión Europea).

(29) Interesantes reflexiones sobre esta cuestión tan actual se encuentran en Atilio A. Altirini, *La limitación cuantitativa de la responsabilidad civil*, Buenos Aires, 1997.

(30) Se trata de una práctica que las compañías aéreas tratan de justificar por motivos económicos, pero que en los períodos álgidos de utilización de transporte aéreo alcanza cotas exageradas.

(31) El transportista aéreo, además de la indemnización pecuniaria, está obligado, en el momento en que se produzca la denegación del embarque, a ofrecer gratuitamente a los viajeros afectados los gastos de una llamada telefónica o fax al punto de destino, comida y bebida suficientes en relación con el tiempo de espera, alojamiento en un hotel en caso de que sea necesario pernoctar, y el transporte entre aeropuertos en su caso (art. 6).

narse en metálico, y en el momento en el que se produce la denegación de embarque³². Obviamente el abono de una indemnización limitada no solventa el grave problema del abuso de las compañías aéreas de la sobrecontratación, pero, de una parte, palia los perjuicios del frustrado viajero, y de otra, al elevar los costes de las compañías por la utilización de esta práctica comercial, puede suponer algún freno a la misma. En una línea muy parecida se encuentra la responsabilidad del organizador de viajes combinados cuando el viaje se cancela, o se modifica significativamente algún elemento esencial del contrato y el consumidor opta por la resolución del contrato. La cuantía de la indemnización a pagar se calculará sobre el precio del viaje, fijando distintos porcentajes sobre el mismo, relacionados con el tiempo que medie entre esa cancelación y la fecha prevista para la realización del viaje (art. 9 ley viajes combinados). Va desde un mínimo de un 5% (cuando el incumplimiento del contrato se produce entre los dos meses y 15 días anteriores a la fecha fijada para la salida), hasta un 25% (si el incumplimiento se produjo en las 48 horas anteriores a la fecha prevista para el viaje).

Otros ejemplos de limitación con cuantificación previa tienen otro sentido. Así ocurre cuando se fija una cuantía máxima para lo que se ha dado en llamar “daños en cascada”, que podrían alcanzar un volumen insoportable para el responsable. En este caso se encuentra el límite total de la responsabilidad del fabricante por los daños en las personas causados por productos idénticos que presenten el mismo defecto: 10.500.000.000 pesetas³³. También la LCU establece una responsabilidad máxima por los daños originados por el uso y consumo de bienes y servicios: 500.000.000 pesetas³⁴. Conviene señalar que en estos dos supuestos la responsabilidad del profesional se encuentra desligada de la noción de culpa, lo que evidentemente también supone facilitar enormemente la indemnización a la víctima.

La Propuesta modificada de Reglamento sobre la responsabilidad de las compañías aéreas en caso de accidente también prefija cuantías (hasta un máximo de 120.000 Ecus por persona y accidente³⁵), por debajo de las cuales las compañías no podrán exonerarse³⁶ demostrando que obraron con la diligencia debida (art. 3).

Estas limitaciones de la cuantía de la indemnización no operan en relación con la reclamación a través de las reglas generales de responsabilidad, que permiten reclamar el total de los daños sufridos.

(32) Se trata de una indemnización automática. Para obtenerla no hay que demostrar que se ha sufrido ningún perjuicio. Si tales perjuicios se hubieran llegado a producir se podría reclamar su total indemnización de acuerdo con las reglas generales.

(33) Art. 11 de la Ley de productos defectuosos.

(34) Cantidad, que a tenor del mismo precepto, habría de haberse ido actualizando teniendo en cuenta la variación de los índices de precios al consumo.

(35) Accidente que puede producirse tanto a bordo de la aeronave, como en el curso de las operaciones de embarque o desembarque.

(36) En caso de que el daño se hubiera causado total o parcialmente por la negligencia del lesionado, en esa medida procederá la exoneración de la compañía aérea.

La especial preocupación del Derecho de consumo por los daños corporales (lesiones o muerte) de las personas es constante en muchas de sus normas, empezando por la Directiva de cláusulas abusivas que, en el apartado a) -ya citado-, del Anexo ejemplificativo de cláusulas abusivas, menciona las que tengan por objeto o efecto “excluir o limitar la responsabilidad legal del profesional en caso de muerte o daños físicos del consumidor debidos a una acción u omisión del mencionado profesional”, y continuando con la Ley de productos defectuosos, cuyo art. 10 no menciona los daños morales entre los indemnizables (aunque sí los daños materiales causados en cosas destinadas al consumo o uso privado distintas del producto defectuoso, con una franquicia de 65.000 ptas). El Proyecto de Ley de Condiciones Generales incluye en el N° 3 de su elenco de cláusulas abusivas las que supongan “exclusión o limitación de responsabilidad del empresario o profesional en el cumplimiento del contrato, por los daños, o por la muerte o lesiones causados al consumidor...” Finalmente, la Propuesta modificada de Reglamento sobre responsabilidad de las compañías aéreas solamente prevé la indemnización por daños corporales³⁷, sin tocar nada de lo referente a los daños en equipajes.

A modo de conclusión

Reflexionando sobre lo dicho hasta ahora podemos decir que el Derecho de consumo pretende básicamente reforzar el consentimiento del consumidor, a través de una cada vez mayor obligación de información³⁸ para el profesional, tanto en el período precontractual como en el momento mismo de la celebración del contrato³⁹. Pero no sólo se trata de reforzar el consentimiento en referencia a que no sea un consentimiento viciado por dolo, presión, o error, sino que se trata también de proteger la confianza que el consentimiento ha generado en el consumidor en orden a la obtención de las expectativas contractuales que dicho consentimiento hizo nacer.

(37) Este interés prioritario por los daños corporales se manifiesta también en la propuesta modificada de Reglamento (art. 4), cuando se establece la obligación de las compañías aéreas de realizar pagos anticipados para hacer frente a las necesidades económicas inmediatas de los perjudicados, dentro de los diez días siguientes al accidente.

Precisamente uno de los problemas de la propuesta original era el de la dificultad de, en un lapso tan corto, poder determinar en caso de fallecimiento quién es la persona o personas a quienes corresponde indemnizar.

(38) Esa preocupación por la información presente permanentemente, en algunos sectores es más exhaustiva: Así, por ej., en lo relativo a las indemnizaciones por denegación de embarque en el transporte aéreo, el Reglamento comunitario de febrero de 1991 exige, que a más de encontrarse a disposición de los usuarios en los mostradores de las compañías aéreas, aparezcan impresas en los billetes emitidos por las mismas, o en los contratos de viajes combinados en los que se exige que tanto la oferta de contratación como el mismo contrato, informe detalladamente sobre todos los extremos del viaje a realizar.

(39) E incluso en el período de ejecución en los casos en que esa información sea necesaria. Por ejemplo, en los contratos de crédito al consumo, La Ley 7/1995, de 23 de marzo de Crédito al Consumo (artículo 19, 2) establece la obligación de la entidad de crédito de que : “...mientras dure el contrato, el consumidor será informado de cualquier cambio en el tipo de interés o en los gastos pertinentes en el momento en que se produzca. Esta información se facilitará en un extracto de cuenta o de cualquier otra forma, siempre que se haga por escrito”.

El Derecho de consumo está contribuyendo a la unificación de la responsabilidad contractual con la extracontractual, no sólo por olvidar la exigencia de culpa para el nacimiento de la responsabilidad, sino por la extensión de los sujetos responsables. En estas nuevas normas de consumo no es que la responsabilidad extracontractual absorba a la contractual, ni tampoco al contrario, solamente hay una responsabilidad dimanante tanto del incumplimiento de obligaciones contractuales, como del principio universal de “*naeminen laedere*”.

Esta corriente solventa algunos de los problemas que dificultan la unificación de la responsabilidad en los Códigos, así, por ejemplo, los diferentes plazos para reclamarla, optando, sin hacer distinciones, por un plazo único⁴⁰ de duración razonable⁴¹ de la prescripción.

Por último, hay que subrayar que la protección del consumidor propicia que se haya acrecentado sensiblemente la presencia de normas imperativas en los contratos de consumo, realzando siempre el valor del Derecho dispositivo en la contratación.

En el ámbito de los contratos con condiciones generales, muchas de las normas que tienen carácter dispositivo en las reglas generales de la contratación se transforman, para este tipo de contratos en normas imperativas, en la línea del pensamiento de Federico de Castro⁴² sobre el valor equitativo del Derecho dispositivo.

Ciertamente las normas que afectan a la contratación con consumidores son normas especiales que podrían permanecer como tales, sin afectar a las reglas generales de la contratación. Sin embargo no conviene olvidar, que, aun como tales reglas especiales, afectan a un sector enorme de la actividad contractual, y que, al menos en ciertos extremos, lo que comenzó como regla especial aplicable a un sector concreto se ha ido convirtiendo en algo susceptible de afectar a todo el ámbito de los contratos.

En los umbrales del nuevo milenio estamos asistiendo a la metamorfosis del Derecho de los contratos, viendo cómo se tambalean los, hasta hace poco, inamovibles conceptos tradicionales. Es el momento de emprender la reelaboración de la teoría del contrato, y el motor, o al menos uno de los motores del cambio, es precisamente el Derecho de consumo.

(40) También la Ley Argentina de Defensa del Consumidor (Ley 24240) ha establecido un plazo único para la acción de reclamación de daños; tres años.

(41) Se elimina así el plazo general de responsabilidad contractual de 15 años (art. 1964 Cc), en muchos casos excesivamente largo, y el de la responsabilidad extracontractual de un año (art. 1968 Cc), que por su excesiva brevedad ha obligado en muchas ocasiones a nuestro Tribunal Supremo, para no resolver en contra de la equidad, a hacer verdaderos equilibrios en cuanto al cómputo del mismo. Los nuevos plazos más breves están entre los dos (LVC, art. 13) y los tres (LPD, art. 14) años.

(42) En su último trabajo, *Limitaciones intrínsecas de la autonomía de la voluntad*, ADC, T. XXXV, octubre-diciembre 1982, defiende y desarrolla la idea de que las reglas de Derecho dispositivo no están únicamente para “auxilio de desmemoriados”, que no son sólo un ejemplo o modelo para utilizarse o no, al puro arbitrio de los contratantes, sino que obedecen al equilibrio normal de los intereses en juego, a la causa del contrato. Por tanto, que su modificación deberá tener justificación para ser eficaz.