

Responsabilidad civil en el proceso de negociación informática*

Gladys Stella Rodríguez**

Resumen

Este trabajo parte de uno de los problemas que suscitan los contratos informáticos: la Responsabilidad civil derivada del proceso de negociación informática. Por tal motivo, se reflexionará en torno a los daños que se infringen a las personas como consecuencia de la prestación de servicios o de la utilización de los medios informáticos hasta acercarnos a lo que es el riesgo informático. Igualmente, se determinará quiénes son responsables en materia informática y cuál es el contexto legal y, finalmente, cuáles son las circunstancias dispensadoras del responsable informático. Se parte de una investigación exploratoria-descriptiva, y se concluye que los productos informáticos pueden presentar errores aun sobre la base de controles de calidad, por lo que se hace necesario sistemas mínimos de seguridad integral.

Palabras claves: Contratos informáticos, responsabilidad civil, riesgo informático, circunstancias dispensadoras, responsable informático.

Abstract

This paper deals one of the problems roused by the informatic contracts, that is, that related to the civil responsibility derived from the process of informatic negotiation. That is why a reflection will be done around the damages caused to the people as a consequence of the rendering of services or the use of the informatic means, until coming closer to what the informatic risk means. Likewise, who has the responsibility in the informatic matter and what is the legal context and finally, what are the dispensing circumstances of the informatic responsible party will be determined. This is an exploratory-descriptive research, and it is concluded that informatic products can have errors even with quality controls, and this is why minimum systems of integral security are necessary.

Key words: Informatic contracts, civil responsibility, informatic risk, dispensing circumstances, informatic responsible party.

Fecha de recepción: 14 de septiembre de 2000

* Avance del Proyecto de Investigación «Impacto de la contratación informática en el proceso de negociación de bienes y servicios informáticos en lo que concierne a la responsabilidad civil por daños y perjuicios». N° 791 2000, financiado por el CONDES.

** Doctora en Derecho; Magister en Planificación y Gerencia de Ciencia y Tecnología. Profesora e investigadora de las cátedras Informática Jurídica y Derecho Informático e Internacional Público, adscrita al Instituto de Filosofía del Derecho Dr. J.M. Delgado Ocando de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Políticas de la Universidad del Zulia. (e-mail: gerorodrigu@cantv.net).

Introducción

La vida en sociedad supone el cumplimiento de obligaciones por parte de sus miembros, obligaciones que a veces encuentran su causa última en el mantenimiento de una serie de virtudes del género humano (deberes genéricos), y otras en el desarrollo pleno y eficaz de los vínculos concretos que asumen aquellos individuos por motivos, en última instancia, económicos (negocios jurídicos).

En algunas ocasiones se ha confundido la «obligación» con la «responsabilidad», cuando en realidad esta última no es un elemento intrínseco de la relación obligatoria, sino un momento extrínseco de la misma y que significa una garantía para quien en una obligación si bien asume deberes tiene también derechos (Rodríguez, 1996).

Una interpretación estricta de las leyes del derecho conlleva a discernir acerca de esta responsabilidad y la obligación de garantía que tiene todo aquel que en este nuevo mercado de bienes y servicios informativos fabrica, programa, distribuye o vende un ordenador.

Esto encuentra en el caso venezolano su base de orden constitucional en el art. 117 cuando en defensa del consumidor y usuario consagra:

Todas las personas tendrán derecho a disponer de bienes y servicios de

calidad, así como a una información adecuada [...] sobre el contenido y características de los productos y servicios [...] la ley establecerá los mecanismos necesarios para [...] el resarcimiento de los daños ocasionados [...]

Básicamente, la cuestión sobre la que se va a reflexionar en este trabajo está referida a los daños que se infrinjan a las personas como consecuencia de la prestación de servicios o de la utilización de los medios informáticos, lo cual supone previamente una definición de «riesgo informático».

Hoy, la sociedad experimenta cambios bruscos, cambios especialmente en el orden jurídico-social, y por ello, dado que el binomio tecnología-competitividad, que penetra irreversiblemente en lo social, debe ser regulado, es por lo que nos detenemos, de un lado, a analizar la responsabilidad del profesional informático en cuanto sujeto técnicamente capacitado para actuar en el campo de la prestación de servicio de esta naturaleza; y de otro, de atender a las consecuencias que la fabricación de «hardware» y «software» pueden ocasionar al usuario que los adquiere o utiliza por cualquier título legítimo.

No obstante la particularidad que envuelve la sociedad informática, se trata de partir de la base de la disciplina civilista para extraer «las bases normativas» de ésta y aplicarla, con

las debidas correcciones, a un fenómeno tan nuevo como la informática.

1. RESPONSABILIDAD POR PRODUCTOS ELABORADOS

Dada las modernas formas de producción y consumo en los mercados mundiales, se ha hecho necesario la búsqueda de instrumentos jurídicos encaminados a restablecer el equilibrio de productores y consumidores.

En esta búsqueda se ha tomado conciencia de la necesidad de proteger al consumidor de los daños que puede significar acceder a un mercado de productos defectuosos, con incierta capacidad de dañar.

Las nuevas formas de producción y comercialización apuntan a invadir el mercado con productos estandarizados provenientes de una fabricación automatizada, que en muchos casos atiende más a exigencias de las leyes económicas que al ofrecimiento de mercancías carentes de vicios o defectos o a la observancia de las reglas de seguridad mínimas que pongan al usuario al margen de los daños que ello puede implicar.

A las formas de producción responden las de comercialización, terreno en el cual la dinámica de los negocios y los criterios de distribución del riesgo imponen la utilización de formas contractuales domi-

nadas por formularios con cláusulas predispuestas, que atienden, en forma preponderante, a limitar o exonerar la responsabilidad derivada de la introducción en el mercado de productos defectuosos (Bergel, 1996).

La experiencia de los países industrializados muestra que la revolución industrial viene acompañada por la aparición de nuevos daños causados, más que por la imprudencia de los consumidores y usuarios, por las condiciones defectuosas de los productos, daños que tienden a aumentar en proporción directa a la expansión productiva (Rojo, Fernández, 1997). Bajo este marco puede decirse que ante la revolución actual de índole tecnológica, igualmente es necesario ofrecer una base teórica-metodológica en materia de responsabilidad informática.

2. PRODUCTOS INFORMÁTICOS: CRITERIO DE RESPONSABILIDAD

La informática, como ciencia independiente y además insertada en prácticamente todos los sectores del quehacer humano, implica lógicamente, por su propia naturaleza, beneficios, puesto que su fundamento reposa en las ciencias exactas. No obstante, aunque no se esperan daños, se debe tener en cuenta posibles errores, bien sea del *software* o del *hardware*, que involucren perjuicios para la humanidad.

Existen ciertos casos en los que un error de *software* ha provocado desde inconvenientes como la pérdida de algunas horas del tiempo de alguna persona hasta incluso la muerte (en el caso de un mal funcionamiento de un aparato de «Rayos X»).

Veamos esto en detalle a continuación:

Existen tres tipos de errores relacionados con las computadoras: errores de *hardware*, errores de *software* y errores de los usuarios. Veamos cada uno de éstos:

- Error de *hardware* es el fallo de un componente del equipo, quizás un fallo de un *chip* de memoria o la alteración de un bit al transmitir un documento de una computadora a otra.
- Error de *software*, es de dos tipos: errores de diseño y errores de codificación. Un error de diseño es, por ejemplo, cuando una interfaz de usuario tiene un diseño poco claro o cuando una especificación de entrada no se ajusta a las características de la entrada.

Los errores de codificación ocurren cuando un programa o subprograma produce salidas que no satisfacen las postcondiciones, aunque sus entradas satisfagan las pre-condiciones.

- Error de usuario se produce cuando

se introduce un dato inadecuado en un programa. Por ejemplo, si el director de un banco olvida proporcionar a un cliente la protección contra descubiertos para una cuenta nueva, el registro de datos que describe esa cuenta sería erróneo. Esto podría provocar que se le rechazasen cheques, y daños morales para el cliente (Tucker, 1994).

En lo relativo al *software* y al *hardware*, hemos de partir del hecho de que se trata de productos fabricados para su comercialización en el mercado de bienes de consumo, por lo que quedan sometidos a las normas reguladoras del tráfico y la responsabilidad vigentes en este campo.

2.1. Daños por defectos de funcionamiento del *hardware* y *software*

- *Daños originados en defectos del hardware*

En un esquema de corta simplicidad, se puede convenir que los defectos del *hardware* constituyen «vicios de las cosas», lo que nos estaría remitiendo a consideraciones jurídicas en buena medida pacíficas y tradicionales aplicables sin mayores problemas a este artefacto tecnológico que es el ordenador electrónico, el cual, pese a su complejidad, no deja siempre de ser una cosa. Siendo así, en caso de que el daño se le ocasionara al adquirente del equi-

po a través de un funcionamiento defectuoso de éste, estaremos frente a una hipótesis de responsabilidad contractual. En cambio, si se le ocasiona a terceros vinculados por meras circunstancias de hecho con el detentador del equipo informático, se aplicarán las reglas y principios de la responsabilidad extracontractual.

Lo peculiar es que tratándose del *hardware*, es un producto que requiere pericia de manejo y mantenimiento. Razón por la cual podrá darse un concurso de culpas entre el productor y aquel usuario que no cumple adecuadamente con ciertas previsiones técnicas (sustitución de piezas, mantenimiento tempestivo, manipulación prudente, etc). Incluso puede darse el concurso de culpa del productor del *software*, cuyo programa provoca distorsiones en un material ya predispuesto hacia tales irregularidades (Bauza, 1996).

• *Daños originados en defectos del software*

Aunque muchos disfuncionamientos encuentran su origen en causas combinadas de defección *hardware - software*, o en la zona de frontera cada vez más explotada del denominado *firmware*^{*}, lo cierto es que la responsabilidad civil en materia in-

^{*} Soporte lógico integrado al físico. Es un híbrido que no puede ser alterado físicamente pero que requiere un programa para fusionar; por ejemplo, un microchip.

formática se presenta vinculada por los autores con mayor detenimiento al sector del *software*.

En este sentido, se ha intentado establecer una definición de lo que es un «defecto de programa», y se ha convenido que se trata de una desviación de la estructura prevista, o sea, de aquellas funciones para las cuales el programa fue pensado y creado.

Los defectos o vicios del *software* que desencadenan un daño pueden estar radicados en alguno de los siguientes elementos:

1. Error en la concepción algorítmica o código fuente
2. Escritura defectuosa de una instrucción o rutina en el código objeto
3. Error de grabación en la matriz o en alguna de sus copias
4. Instalación defectuosa del programa
5. Utilización defectuosa del programa

Esta serie de errores determinará las esferas de responsabilidad según el sujeto a cuyo ámbito corresponda imputar el problema. Sin embargo, si el programa está sujeto a cierto control de calidad, como cualquier otro producto industrial, a cargo de entidades confiables y

prestigiosas a nivel técnico, siempre se dará la reparación. Aun cuando estos controles no son frecuentes se tienen precedentes en Alemania (Bauza,1996).

2.2. Riesgo Informático

Como consecuencia de lo expuesto, vale determinar que se está frente a una nueva experiencia obligacional basada en la integración digitalizada e interconectada de múltiples nodos de comunicación, donde la realidad es capturada, esencialmente por la circulación de imágenes y textos, a través de las cuales se comunica la experiencia y al mismo tiempo participan nuevos bienes y servicios producto de las nuevas tecnologías en general y de la informática en particular. Este nuevo fenómeno, que amenaza con invadirnos cada vez más, involucra consecuencias aún insospechadas, pero donde no cabe duda existen «riesgos».

Parte de esos riesgos en una era de la tecnología informática es denominado «riesgo informático», el cual puede ser calificado como aquel estado de incertidumbre que es consecuencia inmediata del uso y puesta en funcionamiento de los bienes y equipos informáticos, cuya relación de causalidad viene dada por la prestación de un servicio informático.

Aun cuando autores como Téllez (1996) aseguran que el «riesgo informático» no constituye por sí mismo una figura jurídica especial, proba-

blemente debido a su complejidad, amerita un tratamiento pormenorizado en ordenamientos existentes o aquellos provistos por el mismo derecho informático.

Estos riesgos van desde daños materiales (incendios, destrucción, virus, daños en los sistemas o componentes, etc.) hasta pérdidas económicas con motivo de desperfectos en los equipos, pasando por robo o hurto de archivos o programas.

3. LOS SUJETOS RESPONSABLES EN EL ENTORNO DEL SOFTWARE

Corresponde en este caso distinguir las diferentes categorías de sujetos que intervienen en la producción, comercialización y uso del *software*:

1. El creador del programa como obra de su intelecto
2. El productor o empresa, que pueden no ser la misma persona que la anterior (creaciones intelectuales bajo régimen de dependencia laboral)
3. Los vendedores, distribuidores, importadores, proveedores, etc.
4. El instalador (a veces coincidente con alguna de las figuras anteriores, a veces no)
5. El usuario
6. Eventualmente, el encargado del

mantenimiento (igual observación que para el instalador)

Como es obvio, estos sujetos promueven diversas relaciones jurídicas entre sí, y cada uno de ellos puede contribuir potencialmente a la emergencia de malos comportamientos del programa informático, disfunción que, a su vez, podrá determinar o no el acaecimiento de algún daño. La consecuencia de principio es que resulta justo que cada uno responda por el sector de actividad que ejerce.

4. RESPONSABILIDAD DEL PROFESIONAL INFORMÁTICO

Dependiendo del tipo de profesión y el vínculo que liga al profesional con el destinatario de sus servicios, podremos establecer si estamos ante una obligación de medios que implica un deber de diligencia, con una responsabilidad que se basa en un criterio subjetivo o de culpa, o bien se trata de una obligación de resultado, sometida profesionalmente a unas reglas técnicas y cuya responsabilidad es objetiva, ajena a toda idea de culpa.

Puede atenderse a dos criterios diferentes: en primer lugar, contrastar si la actuación profesional se ajusta a las reglas del arte u oficio que rigen su profesión («*Lex Artis*») valorando la diligencia y conocimientos desplegados; o podemos atender al resultado, en la medida que sea el que debe obtenerse como con-

secuencia de la adecuada aplicación de las normas técnicas.

En el primer caso, buscamos un nexo causal entre la conducta y el resultado, basándonos en un criterio subjetivo: si se puso o no la diligencia adecuada al caso; en el segundo, utilizamos un criterio objetivo analizando el resultado obtenido, basándonos en las reglas técnicas que «normalizan» ese tipo de actuación.

En esta tarea es imprescindible distinguir si estamos ante una obligación de medios o de resultados, y para ello seguimos a la doctrina según la cual en la prestación de actividad, el deudor se compromete únicamente a su esfuerzo y, por consiguiente, cumple cuando este esfuerzo ha sido desarrollado (Orozco, 1996). Si existe una actividad del deudor destinada a cumplir, habrá sólo cumplimiento defectuoso en la medida en que no observe una diligencia normal. En cambio, si la prestación es de resultado, el deudor no sólo compromete su actividad, sino también el resultado que ha de obtenerse con ella. Por eso, si hay actividad pero no resultado, no habrá cumplimiento, aunque defectuoso, sino verdadero y propio incumplimiento. En consecuencia, cabe concluir que la prestación de actividad forma parte de un contrato de trabajo o de servicio, por el que el profesional se compromete a desplegar su actividad diligente, mientras que la de resultado se integra en el con-

trato de ejecución de obra (Diez, 1986).

Aplicando todo ello al profesional de la informática, puede concluirse que ésta es una profesión titulada y reglada que implica la adquisición previa de unos conocimientos y aptitudes que cabe esperar merced a la acreditación profesional que se ostente. A la hora de establecer la responsabilidad civil por su actuación se habrá de atender a las circunstancias concretas de cada caso: tipo de relación que le liga con el sujeto que ha sufrido el daño, sea contractual o extracontractual, y cuál fue el compromiso adquirido.

4.1. Contexto legal en el que trabajan los programadores

Puesto que los errores del *software* son tan comunes y potencialmente dañinos y fáciles de cometer, clarifiquemos las responsabilidades de los diseñadores, codificadores y probadores del *software*, los cuales serán incluidos en el término genérico «programadores».

A fin de determinar la responsabilidad, es necesario identificar las obligaciones del programador para con el cliente:

1. **Producir el software apropiado.** Significa que debe identificar con claridad lo que necesita el cliente y desarrollar un *software* que resuelva esas necesidades. Esta obligación es evidentemente más

exigible a los programadores que desarrollan *software* a la medida que a los que desarrollan paquetes.

2. **Producir software de calidad.** La calidad del *software* se ha definido de diferentes maneras. Sin embargo, algunos factores típicos son la transportabilidad, fiabilidad, eficacia, amigabilidad y manejabilidad.
 - a. *Transportabilidad.* Significa que el *software* puede ser trasladado fácilmente de un sistema a otro diferente; esto es especialmente importante cuando el usuario desea adquirir una computadora mayor sin tener que reescribir el *software*.
 - b. *Fiabilidad.* Significa algo más que el que se produzca un funcionamiento correcto cuando el usuario introduce datos correctos; también el *software* debe ser suficientemente resistente a los errores del usuario. Aunque no existe una definición precisa de lo que es «razonablemente resistente», un consejo útil es el de asociar cualquier entrada fuera de un rango aceptable con un mensaje, y que el usuario tenga una oportunidad de cambiar la entrada.
 - c. *Eficacia.* Demuestra un respeto por el tiempo y dinero del usuario; los programas eficaces consumen menos recursos.

d. *Amigabilidad*. Es evidentemente importante, puesto que hace el *software* más asequible para los usuarios potenciales.

e. *Manejabilidad*. Son más fáciles de modificar y, por tanto, sirven a las necesidades futuras del usuario tanto como a las actuales; también demuestra consideración hacia los programadores futuros que puedan trabajar en un fragmento de *software*.

3. **Presentar honestamente el software**. Desde el punto de vista ético, los vendedores no pueden inducir a comprar un producto «*software*» sobre la base de promesas falsas sobre lo que puede hacer.

4. **Ser honesto sobre la propia calidad**. El significado de esta obligación está claro, y se aplica para el *software* a la medida y paquetes.

5. **Respetar los derechos de propiedad de otros programadores**. El *software* que está protegido por el derecho de copia o está patentado no puede ser utilizado sin el permiso del propietario y, más probablemente, sin abonar los derechos correspondientes (Tucker, 1994).

Vistas las obligaciones de los programadores puede ocurrir algún error involuntario, entonces es importante saber cuál es el contexto

legal en el que trabajan estos profesionales.

En este sentido, la principal herramienta que utilizan los que producen *software* es la denominada «dispensa». Una dispensa es un párrafo para los compradores del *software* en el que se anuncia la posibilidad de errores y en el que se informa también a los usuarios que corren un cierto riesgo al usarlo. Sin embargo, las dispensas no eximen a los diseñadores de todas las responsabilidades. Los tribunales han considerado algunas dispensas como «exageradas» y aplicaron las leyes contra los vendedores aunque hubieran incluido una dispensa.

5. RESPONSABILIDAD DEL PRESTADOR DE SERVICIOS

Por «prestador de servicios» se entiende cualquier persona física o jurídica que en el marco de su actividad brinda cualquier prestación a título profesional o de servicio público, de forma independiente, a título oneroso o no. En este concepto se incluyen a los que proporcionan tales servicios utilizando un representante o cualquier otro intermediario jurídicamente dependiente. En este caso, la responsabilidad no se atenúa aun cuando el daño sea causado conjuntamente por culpa suya o por intervención de un tercero, pero sí se atenúa o desaparece cuando hay concurrencia de culpas de la víctima o de una persona de quien ésta sea responsable. En con-

secuencia, cuando el profesional actúe por cuenta ajena hemos de aplicar las normas del Código Civil relativas a la responsabilidad por hechos de terceros, siendo responsable su empleador, pero pudiendo éste actuar contra su empleado (Orozco, 1996).

Cuando la responsabilidad recae sobre varias personas estamos ante un supuesto de solidaridad, con independencia de la acción que cada una tenga contra la otra para repetir aquello que hubo de pagar por ella. En ningún caso es admisible una cláusula limitativa de responsabilidad, la cual sería nula.

Finalmente, corresponde a la víctima probar la existencia efectiva del daño y la relación de causalidad entre éste y el servicio prestado, pero será el prestador quien debe probar la ausencia de culpa de su parte, para lo cual es esencial atender a su comportamiento, quien debe garantizar la «seguridad que cabe esperar legítimamente». Ello implica una inversión de la prueba. Hasta hace poco era la víctima quien debía probar la existencia del daño y el nexo causal de éste con la actuación del profesional, y le favorecería al prestador la presunción de ausencia de culpa.

Por ello, más que aplicar los principios de la llamada responsabilidad objetiva, se trata de la consecuencia de la aplicación de la llamada «Teoría del Riesgo» al campo de la prestación de servicios.

6. RESPONSABILIDAD DEL PROFESIONAL ASALARIADO

Es la última categoría que vamos a examinar y la que posee mayor interés. Las notas de ajeneidad, dependencia y subordinación a las órdenes y directrices de la empresa, sociedad u organismo no pueden suponer, de ninguna manera, un menoscabo de la independencia técnica y deontológica que el status de profesional le asegura al experto informático.

En consecuencia, cualquier conflicto que pudiera plantearse entre la directriz ordenada por el empresario, sociedad u organismo y las normas o reglas que regulan su actividad profesional debe ser resuelto a favor de éstas. Ello quiere decir que la independencia del profesional ha de quedar siempre a salvo de injerencias inadmisibles en cuestiones sustanciales de los actos profesionales, por lo que el autor de los mismos debe responder, en razón de lo cual debe ostentar la capacidad de decidirlos. Tales normas pueden ser deontológicas o de carácter técnico, pero forman el conjunto normativo rector de una actividad de servicio profesional que impone una conducta determinada al sujeto. Se trata de una obediencia limitada, pues su capacidad de decisión debe quedar asegurada, pues jerarquía no implica sumisión, sino mayor conocimiento y potestad de planificar o coordinar esfuerzos.

En el ámbito laboral, la cuestión es aún más clara, pues existe una interesante figura, denominada «desobediencia técnica», que impide un abusivo ejercicio de la potestad de dirección del empresario.

Ello quiere decir que cualquier orden que suponga por su contenido una consecuencia lesiva para los derechos del propio trabajador, para los derechos o bienes de terceros o para la sociedad en general, o bien suponga la comisión de un delito o falta, es considerada ilícita y, por tanto, susceptible de desobediencia.

En definitiva, una actividad sólo es profesional cuando se realiza bajo el principio de responsabilidad personal del actor, responsabilidad que sólo existe cuando éste dispone de la adecuada y necesaria libertad de actuación. Partiendo de la cualificación profesional que cabe presumir del profesional en función del título y puesto que desempeña, podremos valorar el nivel de exigencia de conocimientos y diligencias que cabe esperar de su actuación y, sobre la base de ello, valorar el alcance de su cuota de responsabilidad en el resultado lesivo que se haya producido como consecuencia de su actuación. Atenderemos igualmente al tipo de obligación contraída, circunstancias concretas del caso y vínculo que le liga con el afectado.

Todo lo anterior pone de manifiesto que la actividad del prestador de servicios informáticos es una «ac-

tividad de riesgo», y por ello el profesional debe asegurar la coherencia de tales riesgos merced al correspondiente contrato de seguro que contemple esos eventuales daños.

7. CAUSAS DE EXONERACIÓN DE RESPONSABILIDAD

En definitiva, como establece el Código Civil en su artículo 1264:

Las obligaciones deben cumplirse exactamente como han sido contraídas. El deudor es responsable por daños y perjuicios en caso de contravención.

No obstante, esta regla general tiene sus excepciones bien sea por un estado de necesidad, caso fortuito, fuerza mayor, entre otros.

Pero aún en la legislación venezolana no se tienen causas exonerativas aplicables en particular a la exoneración de responsabilidad en particular por los bienes y servicios informáticos. Por ello se sigue la doctrina y lo dispuesto en la ley del 1-2-95 española, que establece en su artículo 6 lo siguiente:

1. Cuando el fabricante o importador no han puesto en circulación el producto.
2. Cuando dadas las circunstancias del caso, es posible presumir que el defecto no existía al momento que se puso en circulación el producto.

3. Que el producto no se fabricó para su venta o distribución con finalidad económica, ni tampoco ha sido fabricado, importado, suministrado o distribuido en el marco de una actividad profesional o empresarial.
4. Que el defecto se debió a que el producto fue elaborado conforme a normas imperativas existentes. Se ha de referir a normas técnicas normalizadoras de esa actividad productiva industrial que sirven de criterio básico para contrastar estos supuestos de responsabilidad objetiva como ha consagrado la jurisprudencia.
5. Que el estado de los conocimientos científicos y técnicos existentes en el momento de la puesta en circulación no permitía apreciar la existencia del defecto. Se incorpora aquí una causa de exoneración utilizada en otros campos, cual es la del Estado de la Técnica, es decir, que los medios y conocimientos aplicables en aquel momento a la producción no permitían razonablemente conocer que el producto era defectuoso.

Por otra parte, cabe una exoneración parcial de responsabilidad a favor de uno de los sujetos que participa en el proceso de producción; el fabricante o importador de una parte integrante de un producto terminado no serán responsables si prueban que el defecto es imputable

a la concepción del producto al que ha sido incorporada o a las instrucciones dadas por el fabricante del producto. Ello es lógico en cuanto se trata de una «mala utilización» del componente al que es ajeno al sujeto exonerado, pues no participa en la producción final del producto o sigue instrucciones del fabricante.

CONCLUSIONES

En el campo de la actividad informática hemos indicado la existencia de diversas normas relativas a la responsabilidad civil que son aplicables atendiendo a las circunstancias de cada caso.

De esta manera se indicó que los daños originados en el desarrollo del contenido prestacional de un contrato implican estar ante una responsabilidad contractual, y debe distinguirse si se trata de un contrato relativo a productos informáticos o a prestación de servicios; asimismo, se discernió en torno a una responsabilidad extracontractual si el daño proviene del incumplimiento del deber de conducta diligente.

De igual forma se determinó que los productos informáticos (*software*, *hardware* y *firmware*) pueden presentar errores no obstante las diligencias y el cuidado en su elaboración sobre la base de indicadores de calidad, por lo que se requieren sistemas de seguridad mínimos.

Finalmente, identificamos la res-

ponsabilidad de los diferentes intervinientes en la contratación informática, bien se trate de un programador, de un profesional dependiente (vendedor) y del prestador de servicios, a la vez que describimos las causas exonerativas de responsabilidad.

Referencias

- BERGEL, Salvador (1996) «Informática y Responsabilidad Civil». En: *Informática y Derecho. Aportes de Doctrina Internacional*, Vol.2. Buenos Aires, Depalma, p. 157 - 229.
- BAUZA, Marcelo (1996). «Responsabilidad civil en materia informática». En: *Informática y Derecho*. II congreso internacional de informática y derecho actas, Vol.1, N° 9, 10 y11. Centro Regional de Extremadura - Mérida (España), p. 321 - 341.
- Diez, PICAZO (1986). *Fundamentos de Derecho Civil Patrimonial*. Madrid. Vol.1.
- OROZCO, Guillermo (1996). «La teoría general de la responsabilidad civil aplicada al campo de la informática como actividad de riesgo». En: *Informática y derecho*. II congreso internacional de

- informática y derecho actas, Vol. I., N° 9,10 y 11. Centro Regional de Extremadura - Mérida (España), p. 343 -404.
- ROJO, A. y FERNÁNDEZ, R (1974). «La responsabilidad civil del fabricante». Bolonia, Publicaciones del Real Colegio de España.
- TÉLLEZ, J (1996). *Derecho Informático*. México, McGraw-Hill, 283 p.
- TUCKER, A y otros (1994). *Fundamentos de informática lógica resolución de problemas, programas y computadoras*. (Trd. Manuel Ortega). Madrid, McGraw-Hill, p. 392.

Textos legales

- GARAY, J. *La nueva constitución*. Caracas, Ediciones Juan Garay. Librería Ciafré. Año 2000.
- CONGRESO de la República de Venezuela. *Código Civil*. Reforma del 26-07-82.

Trabajos de grado

- RODRÍGUEZ, Gladys. «Algunas medidas que sirven para reforzar, conservar y reparar el patrimonio del deudor, como garantía de los derechos del acreedor quirografario». Tesis doctoral. Maracaibo, Luz, 1996, p. 315.

