



UNIVERSIDAD DE CHILE

Facultad de Derecho

Departamento de Derecho Privado

2016

**OBSOLESCENCIA PROGRAMADA: ANÁLISIS DESDE EL DERECHO COMPARADO Y
PROYECCIONES DE SU APLICACIÓN EN MATERIA CIVIL Y DE DERECHO DEL
CONSUMO EN CHILE**

Memoria de prueba para optar al grado académico de Licenciado en Ciencias Jurídicas y
Sociales

Autor

Pablo Ernesto Anabalón Moreno

Profesor Guía

Cristián Banfi del Río

Santiago, Chile

2016

A mis padres, ya que sin ellos nada hubiera sido posible.

A mi abuela, por todo el cariño y la paciencia.

A Natalia, por el constante e incondicional apoyo.

Y a Philip K. Dick, cuya obra fue la inspiración de este trabajo.

Armamentos, deuda universal y obsolescencia planificada: esos son los tres pilares de la prosperidad de Occidente. Si se suprimiese la guerra, la miseria y los usureros, ustedes se derrumbarían. Y mientras ustedes consumen en exceso, el resto del mundo se hunde cada vez más profundamente en el desastre crónico.

Aldous Huxley, *La Isla*

Nuestra época será llamada la edad de la falsificación, como las primeras épocas de la humanidad recibieron los nombres de edad de piedra y edad de bronce, por el carácter de su producción.

Paul Lafargue, *El Derecho a la Pereza*

— *¿Qué haces? ¿Dónde trabajas?*

Cole respiró hondamente y dejó escapar el aire poco a poco.

— *Arreglo cosas, toda clase de cosas. Lo que sea.*

— *Nadie arregla cosas —se burló Earl—. Si se rompen, las tiras.*

Philip Dick, *El Hombre Variable*

TABLA DE CONTENIDOS

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	1
INTRODUCCIÓN	3
CAPÍTULO I. DESARROLLO HISTÓRICO DE LA OBSOLESCENCIA PROGRAMADA	6
I. Concepto de obsolescencia programada.....	6
II. Orígenes de la obsolescencia programada.....	8
1. Adulteración de bienes.....	8
2. Obsolescencia progresiva.....	10
III. Aporte teórico de Bernard London (1932)	12
IV. Cártel Phoebus (1924-1939)	14
V. Industria automovilística	16
VI. Otros casos de obsolescencia programada	18
1. Caso DuPont	18
2. Caso Apple	19
CAPÍTULO II. MODALIDADES DE OBSOLESCENCIA PROGRAMADA	23
I. Obsolescencia absoluta u objetiva	23
1. Obsolescencia objetiva técnica	23
2. Obsolescencia objetiva funcional	24
3. Obsolescencia objetiva informática.....	26
4. Obsolescencia objetiva de notificación.....	27
II. Obsolescencia relativa o psicológica	28
CAPÍTULO III. LEGISLACIÓN	31
I. Derecho Comunitario Europeo	31
1. Dictamen del Comité Económico y Social Europeo 2014/C 67/05: “Por un consumo más sostenible: la duración de la vida de los productos industriales y la información al consumidor para recuperar la confianza”	32
2. Directivas que se refieren indirectamente a la obsolescencia programada	35

a.	Directiva 2005/29/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, relativa a las prácticas comerciales desleales de las empresas en sus relaciones con los consumidores en el mercado interior	35
b.	Directiva 2006/66/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, relativa a las pilas y acumuladores y a los residuos de pilas y acumuladores.....	40
c.	Directiva 2008/98/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, sobre gestión de residuos.....	41
d.	Directiva 2009/125/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, por la que se instauro un marco para el establecimiento de requisitos de diseño ecológico aplicables a los productos relacionados con la energía.....	43
II.	Francia	44
III.	Brasil. Código de Defensa del Consumidor, Ley N° 8078/1990	47
CAPÍTULO IV. JURISPRUDENCIA.....		58
I.	Estados Unidos	
	Westley vs. Apple Computer, Inc (2003).....	58
I.	Brasil	60
1.	Leticia Soster Arrosi vs. Apple Incorporation (2013)	60
2.	Instituto Brasileiro de Política e Direito da Informática vs. Apple Incorporation (2013).....	63
CAPÍTULO V. LA SITUACIÓN EN CHILE		66
I.	Finalidad del Derecho del Consumidor y su relación con la obsolescencia programada	66
II.	Deberes de información en la LDPC	68
III.	Consumo sostenible y obsolescencia programada.....	72
IV.	Garantía legal y vicios redhibitorios	75
V.	Obsolescencia psicológica o relativa, y la educación al consumidor.....	86
CONCLUSIONES.....		89
BIBLIOGRAFÍA.....		91

RESUMEN

El presente estudio tiene por objeto el análisis de la práctica comercial conocida como Obsolescencia Programada, desde la perspectiva del Derecho. Como punto de partida se reseñará la evolución histórica que ha tenido este fenómeno y, conjuntamente, los aportes teóricos para su conceptualización. Posteriormente, se hará un breve análisis de cada una de las clases de obsolescencia que ha sido identificada por la doctrina, ilustrándolas con casos que sirven de ejemplos. De especial relevancia son los capítulos que se dedican al análisis de legislaciones extranjeras, especialmente el Derecho Comunitario Europeo y Derecho Brasileño, que han sido pioneras en otorgar protección al consumidor frente a esta práctica de los proveedores de bienes en el mercado de consumo. Complementando lo anterior, se analizarán algunos casos judiciales extranjeros relevantes y necesarios para determinar el estado actual de la cuestión. En el Capítulo Final, se examinarán los aportes de la doctrina extranjera para analizar la obsolescencia programada, desde instituciones del Derecho Civil y de Derecho del Consumo. Finalmente, en las Conclusiones, se reflexionará sobre la posible ilicitud de la obsolescencia como práctica empresarial, como asimismo las medidas de protección que tienen los consumidores frente a ella.

Palabras clave: *obsolescencia programada; derecho comparado; derecho del consumidor.*

ABSTRACT

The present study has as objective the analysis of the business practice known as Planned Obsolescence, from a legal point of view. As a starting point, this study will look into the historical evolution of this phenomenon, jointly with the theoretical contributions for its conceptualization. Afterwards follows a brief analysis for each class of obsolescence that has been identified by the doctrine, illustrating them with some cases that serve as examples. Chapters dealing with foreign legislation will be of special relevance, specially the European Union Law and Brazilian Law, which have been pioneers in awarding protection to the consumer against this practice from the providers of goods in the consumer market. Complementing this, an analysis of relevant foreign judicial cases is necessary to determine the actual state of the matter. In the final chapter, there will be an examination of the contributions of the foreign doctrine to analyze the planned obsolescence, from institutions of Civil Law and Consumer Law. Finally, in the conclusion, there will be a reflection about the possible illicit nature of the obsolescence as a business practice, as well the protection means that consumers have against it.

Keywords: *planned obsolescence; comparative law; consumer law*

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Mediante el presente trabajo, se realizará una aproximación teórica al fenómeno de la obsolescencia programada, conceptualizada, a grandes rasgos, como la reducción deliberada de la vida útil de un producto para aumentar el consumo del mismo.

La motivación de este trabajo nace de la curiosidad sobre un tema que tiene un escaso desarrollo doctrinario en nuestro país, en parte porque no existen antecedentes jurisprudenciales en Chile sobre la materia. Es por esta razón que el presente trabajo se basará de manera casi exclusiva en la revisión de legislación, doctrina y jurisprudencia especialmente escogida de países en que se ha discutido este tema.

A pesar de que no existen casos judiciales en Chile en que se haya discutido la existencia de responsabilidad del proveedor por haber incurrido en prácticas de obsolescencia programada, ello no significa que a futuro no tengamos conocimiento de casos en que se discuta esta materia, especialmente considerando que se trata de un tema que recién ha alcanzado notoriedad a nivel internacional. En efecto, en el año 2014 se reconoció en los tribunales brasileños la responsabilidad del proveedor de productos tecnológicos Apple, por incurrir en una práctica abusiva del consumidor, al inutilizar deliberadamente el teléfono móvil de un consumidor, impidiéndole el ejercicio del derecho de actualización del sistema operativo y la consecuente utilización de las funcionalidades del aparato. Esta práctica, asimismo, por su propia naturaleza de maniobra deliberada del proveedor en las etapas de diseño/fabricación de un bien de consumo, puede afectar a una cantidad importante de consumidores, dando lugar a posibles acciones colectivas en defensa de los mismos, como ha sucedido en los Estados Unidos (caso *Westley vs. Apple Computer Inc.*)¹ y en Brasil (*Instituto Brasileiro de Política e Direito da Informática vs. Apple Inc.*).²

De esta forma, por un lado se pretende realizar una evaluación del fenómeno de la obsolescencia programada, observando cuáles son los elementos aplicables desde el Derecho del Consumidor para su adecuada caracterización. Por otro lado, se procura establecer cuáles son los elementos del Derecho Civil que son pertinentes para el mismo efecto. Lo anterior es necesario para determinar si la obsolescencia programada es una

¹ Véase *infra*, pp. 58 – 60.

² Véase *infra*, pp. 63 – 65.

conducta contraria a nuestro ordenamiento jurídico (como se ha pretendido en la experiencia comparada) y con qué fundamentos, o si, por el contrario, es una conducta lícita.

La investigación de este tema reviste una particular importancia, considerando que nuestra sociedad está cada vez más imbuida por la tecnología, donde aparatos tecnológicos novedosos salen al mercado periódicamente, lo cual constituye un campo fértil para abusos que puedan dejar en la indefensión al consumidor. Todo esto se enmarca dentro de la llamada “Sociedad de Consumo”, que ha roto los esquemas clásicos del Derecho Civil, ya que no existen relaciones de igualdad entre los contratantes; por el contrario, existen relaciones asimétricas debido a la insuficiente información que tienen los consumidores sobre las características de los bienes adquiridos en un mercado, y problemas asociados a la racionalidad limitada del consumidor.

Sin duda el fenómeno de la obsolescencia programada o planificada excede el campo del Derecho Privado, y presenta importantes manifestaciones en otras ramas, tales como el Derecho de la Libre Competencia y el Derecho Ambiental. Sin embargo, este trabajo se enfocará principalmente a examinar el estado de la cuestión en un plano doctrinario relativo al Derecho Privado y al Derecho del Consumidor, en lo referente a la jurisprudencia y legislación extranjera, y a presentar las conclusiones obtenidas a partir de dicho estudio.

INTRODUCCIÓN

En 1970, el escritor estadounidense Alvin TOFFLER, quien se ha dedicado al estudio de la tecnología y su impacto en diversos aspectos de la sociedad, escribió las siguientes palabras relativas a lo que él denominó “economía de la transitoriedad”:

“En el pasado, la permanencia era lo ideal (...). Todas las energías creadoras y productoras del hombre se encaminaban a aumentar hasta el máximo la duración del producto. El hombre construía cosas para que durasen. Tenía que hacerlo. Como la sociedad en que vivía era relativamente inmutable, cada objeto tenía una función claramente definida, y la lógica económica imponía una política de permanencia. (...) Sin embargo, al acelerarse el ritmo general de cambio en la sociedad, la economía de permanencia es —y debe ser— sustituida por la economía de transitoriedad.”

Luego, el citado autor expone dos aspectos que se derivan de lo anterior:

En primer lugar, *“la tecnología progresiva tiende a rebajar el costo de fabricación mucho más rápidamente que el costo de reparación. Aquélla, es automática; ésta, sigue siendo, en gran parte, una operación manual. Esto significa que, con frecuencia, resulta más barato sustituir que reparar. Es económicamente sensato confeccionar objetos baratos, irreparables, que se tiran una vez usados, aunque puedan no durar tanto como los objetos reparables.”*

En segundo lugar, *“los avances de la tecnología permiten mejorar el objeto con el paso del tiempo. La computadora de la segunda generación es mejor que la de la primera y peor que la de la tercera: Como cabe prever ulteriores avances tecnológicos, nuevas mejoras a intervalos cada vez más breves, muchas veces resulta lógico, económicamente, construir para un plazo breve, más que para un plazo largo.”³*

Hoy, 45 años después, las palabras de Toffler adquieren sentido en la realidad cotidiana: *“Así, pues, es verdad que el consumidor se encuentra a veces atrapado en una maniobra cuidadosamente preparada: un antiguo producto cuya muerte ha sido deliberadamente acelerada por su fabricante, y la simultánea aparición de un «nuevo modelo mejorado»,*

³ TOFFLER, Alvin, *El Shock del Futuro*, Barcelona, Plaza & Janés Editores, 1970, p. 37.

*anunciado como un don celestial de la más reciente tecnología.*⁴ Son los consumidores quienes, sin saberlo, se encuentran en la indefensión al adquirir bienes cuya vida útil ha sido artificial y deliberadamente alterada por los fabricantes. Ante esto nos planteamos, ¿la vida útil de un producto, es un dato que se debe informar al consumidor, en cuanto sea determinante para su adquisición?

La economía y los procesos productivos han cambiado a lo largo de las últimas décadas. Esto sin duda ha afectado el modo en que las personas se relacionan con las cosas, generándose un estado de transitoriedad en las relaciones de propiedad. Tal como ha señalado el filósofo y sociólogo Zygmunt BAUMAN, vivimos en una “sociedad de consumidores”, que promueve la elección de un estilo y una estrategia de vida consumista, que se opone a una “sociedad de productores” que se caracteriza por la prudencia, circunspección, durabilidad y seguridad a largo plazo.⁵

El economista francés Serge LATOUCHE señala que *“son necesarios tres ingredientes para que una sociedad de consumo pueda proseguir su circuito diabólico: la publicidad, que genera el deseo en el consumidor; el crédito, que le provee los medios; y la obsolescencia acelerada y programada de los productos, lo cual renueva su necesidad”*,⁶ lo cual es reafirmado por BAUMAN en tanto que *“en el mercado de la oferta y la demanda, la necesidad de reemplazar lo “anticuado”, lo que no satisface o simplemente no queremos más, ya está prevista en el diseño de los productos en cuestión y en las campañas publicitarias, pensadas para crecientes volúmenes de ventas. La corta vida útil de un producto forma parte de la estrategia de marketing y del cálculo de ganancias, y suele estar predeterminada, prescrita y asimilada en las prácticas de los consumidores, que propugnan la apoteosis de lo nuevo (lo de hoy) y la denostación de lo viejo (lo de ayer)”*.⁷

Al margen de lo señalado por estos autores, lo cierto es que estamos ante una práctica concreta utilizada deliberadamente por los proveedores, a lo menos desde la década de los 20’, que ha sido examinada por las Ciencias Económicas,⁸ la Sociología y la Filosofía.⁹

⁴ *Ibíd.*, p. 47.

⁵ BAUMAN, Zygmunt, *Vida de Consumo*, Buenos Aires, Fondo de Cultura Económica, 2010, pp. 36 y 47.

⁶ LATOUCHE, Serge, *Pequeno Tratado do Decrescimento Sereno*, São Paulo, Editora WMF Martin Fontes, 2009, pp. 17 y 18.

⁷ BAUMAN, *Op. Cit.* p. 36.

⁸ La literatura, en el campo de las ciencias económicas, que se ha encargado de estudiar la obsolescencia programada, es fecunda. Como éste es un campo que excede el objeto de estudio de esta memoria de prueba, sugerimos al lector remitirse, principalmente, a los estudios de Jeremy Bulow (“An economic theory of planned obsolescence”, *The Quarterly Journal of Economics*, 1986), Michael Waldman (“A new perspective on planned obsolescence”, *The Quarterly Journal of Economics*, 1993; “Planned obsolescence and the R&D decision”, RAND

¿Qué sucede con el Derecho? ¿Cómo se enfrenta (o debiera enfrentar) el ordenamiento jurídico frente a esta conducta? La verdad es que sólo en la última década se han iniciado los estudios jurídicos de este fenómeno, principalmente desde 3 perspectivas:

1) Derecho del Consumidor: ¿la obsolescencia programada es contraria a los principios de esta rama del Derecho, constituyendo una vulneración de los derechos de los consumidores?

2) Derecho de la Competencia: acuerdos entre competidores con el fin de reducir la duración de la vida útil de los bienes del respectivo mercado relevante, con el fin de generar ganancias estables durante el tiempo (como sucedió en el llamado Cártel Phoebus en el mercado de bombillas eléctricas).¹⁰

3) Derecho Medioambiental: la práctica de la obsolescencia programada da origen a productos esencialmente desechables, lo cual provoca la generación de enormes cantidades de residuos (a éste respecto, existen Directivas del Parlamento Europeo que se refieren a la gestión de residuos contaminantes y que promueven el diseño sustentable de los bienes o ecodiseño).¹¹

Nosotros nos dedicaremos al análisis del primero de los aspectos señalados. Estimamos conveniente investigar desde la perspectiva del Derecho Civil y del Consumo este fenómeno, porque carecemos de estudios a nivel nacional al respecto.¹² Considerando que se trata de una práctica que puede llegar a alterar artificialmente el funcionamiento del mercado, estimulando la demanda de bienes en perjuicio de los consumidores, es menester realizar un análisis de esta conducta que, por las consecuencias ya señaladas, es jurídicamente relevante.

Journal of Economics, 1996; y “Antitrust perspectives for durable-goods markets”, CESifo Working Paper No. 1306), Roland Strausz (“Planned obsolescence and the provision of unobservable quality”, Documento de Trabajo, Free University of Berlin, 2006; y “Planned obsolescence as an incentive device for unobservable quality”, The Economic Journal, Vol. 119, No. 540, 2009), Robert Solczak (“Planned obsolescence: a question of consumerism and production of waste”, Thesis Degree Programme in Industrial Management, Centria University of Applied Sciences, Ylivieska Unit, 2013), Atsuo Utaka (“Planned obsolescence and social welfare”, Journal of Business, 2006), y Jana Nejedlá (“Planned obsolescence: understanding the reality of durable goods obsolescence and consumers disposal behavior, Master Thesis, University of Economics in Prague, Faculty of Business Administration, 2011).

⁹ Principalmente, las obras de Zygmunt Bauman, Alvin Toffler y Serge Latouche, ya citadas.

¹⁰ Véase *infra*. pp. 14 y 15.

¹¹ Véase *infra*. pp. 44 – 44.

¹² Hasta la fecha de presentación de esta memoria de prueba, el único trabajo publicado referente a la obsolescencia programada, en la doctrina nacional, es el siguiente: PINOCHET OLAVE, Ruperto, *Obsolescencia programada y protección del derecho a la información en la Ley N° 19.496 de Protección de los Consumidores*. En: Álvaro Vidal Olivares, Gonzalo Severín Fuster y Claudia Mejías Alonzo (Editores), *Estudios de Derecho Civil X, Jornadas Nacionales de Derecho Civil*, Editorial Thomson Reuters, Santiago, 2015, pp. [397 - 411].

CAPÍTULO I. DESARROLLO HISTÓRICO DE LA OBSOLESCENCIA PROGRAMADA.

I. CONCEPTO DE OBSOLESCENCIA PROGRAMADA.

Definir la obsolescencia programada es una tarea no exenta de dificultades, debido tanto a lo difuso del término, como a las diversas modalidades que puede adoptar en el ámbito empresarial, además ser un fenómeno que depende en gran medida de los avances de la ciencia y la tecnología aplicada a los procesos de diseño, fabricación y comercialización de los productos.

En primer término, Giles SLADE define la obsolescencia programada como *“un conjunto de técnicas aplicadas para reducir artificialmente la durabilidad de un bien manufacturado con el fin de estimular el consumo repetitivo”*.¹³

Barak ORBACH la define como una *“estrategia mediante la cual se reduce el período de vida de un producto después de que ha sido lanzado al mercado. Mediante esta estrategia, el fabricante ‘convence’ al consumidor de reemplazar un producto antiguo por uno nuevo, haciendo que el producto antiguo tenga un período de vida útil menor que su tiempo de vida útil real”*.¹⁴

Por su parte, Jesús SOTO PINEDA la define como una *“estrategia de manufactura implementada por las empresas para limitar la vida útil de los productos que fabrica, generando una expiración controlada en virtud de la cual dichos productos pasarán a ser inservibles y/o inútiles en una fecha conocida y planificada”*.¹⁵

Asimismo, la doctrina brasileña ha sido fecunda en ofrecer una conceptualización de la obsolescencia programada. En este sentido, Julio Gonzaga ANDRADE NEVES la define como *“la artificial precipitación del perecimiento de un bien, o de la percepción de su*

¹³ *“Planned obsolescence is the catch -all phrase used to describe the assortment of techniques used to artificially limit the durability of a manufactured good in order to stimulate repetitive consumption”*. En SLADE, Giles, *Made to Break: Technology and Obsolescence in America*, Harvard University Press, Cambridge, 2006, p. 5.

¹⁴ ORBACH, Barak, *The durapolist puzzle: monopoly power in durable-goods markets*, John M. Olin Center for Law & Economics, University of Michigan, 2004. Disponible en: http://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=496175.

¹⁵ SOTO PINEDA, Jesús, *En torno a la relevancia jurídica de una estrategia empresarial consolidada y subyacente: La obsolescencia programada*, Universidad Externado de Colombia, Bogotá, 2013, p. 4. Disponible en <http://works.bepress.com/jesusalfonsosoto/5/>. Soto Pineda extrae su definición de la obra de HINDLE, Tim, *Guide to Management Ideas and Gurus*, Profile Books Ltd & the Economist, London, 2008, pp. 147 y 148.

inutilidad por el usuario, en beneficio de los integrantes de la cadena productiva".¹⁶ A su turno, Bruno MIRAGEM la conceptualiza como *"una estrategia comercial para abreviar el ciclo de vida útil de los productos, condicionando su substitución futura, más o menos breve"*.¹⁷ Finalmente, Hildeliza CABRAL y Maria RODRIGUES señalan que la obsolescencia programada es *"una práctica que consiste en que los distribuidores lancen al mercado de consumo productos con una vida útil cada vez menor, haciendo que el consumidor adquiera otros en intervalos mínimos de tiempo, incentivando la producción desenfrenada de desechables"*.¹⁸

En la doctrina nacional, los estudios jurídicos sobre este fenómeno son casi inexistentes. A la fecha, en el único trabajo que trata el tema, Ruperto PINOCHET la define sucintamente como la *"reducción deliberada de la vida útil de un producto para aumentar el consumo del mismo"*.¹⁹

Siguiendo a CLEMENT y KALAFATICH, es posible observar que las definiciones dadas anteriormente presentan rasgos comunes, que permiten delinear teóricamente el concepto de obsolescencia programada, a saber:²⁰

- i) *Es una práctica planificada*: la reducción de la vida útil del producto obedece a una decisión estratégica del fabricante, para la cual "previamente ha ponderado a) el tiempo que convenientemente ha de durar el producto antes de tornarse obsoleto y b) las eventuales ganancias económicas que se podrán obtener toda vez que la finalidad lucrativa de esta práctica es indiscutible";

¹⁶ ANDRADE NEVES, Julio Gonzaga, *A obsolescência programada: desafios contemporâneos da proteção ao consumidor*, Revista do IBRAC – Direito da Concorrência, Consumo e Comércio Internacional, Vol 23/2013, Jan 2013, DTR/2013/3453, p. 325, citado por CLÉMENT, María Florencia y KALAFATICH, Caren, *Una aproximación a la teoría de la obsolescencia programada en oportunidad del dictado del fallo "Apple" en Brasil. Ideas para su incorporación en Argentina*, Ponencia presentada en las V Jornadas Rioplatenses de Derecho del Consumidor, Mar del Plata, Argentina, 2014, p. 4. Disponible en: http://www.academia.edu/9253353/Una_aproximaci%C3%B3n_a_la_teor%C3%ADa_de_la_obsolescencia_programada_en_oportunidad_del_dictado_del_fallo_Apple_en_Brasil._Ideas_para_su_incorporaci%C3%B3n_en_Argentina.

¹⁷ MIRAGEM, Bruno, *Consumo sustentável e desenvolvimento: por uma agenda comum do direito*, Revista do Ministério Público do RS, Porto Alegre, N° 74, jul. 2013 - dez. 2013, p. 241.

¹⁸ *"Dentre as práticas abusivas, vem merecendo especial atenção a denominada obsolescência programada, uma prática consistente em os fornecedores lançarem no mercado de consumo produtos com vida útil cada vez menor, fazendo com que o consumidor adquira outro em intervalos mínimos de tempo, incentivando a produção desenfreada de descartáveis"*. En CABRAL, Hildeliza Lacerda Tinoco Boechat, y RODRIGUES, Maria Madalena de Oliveira, *A obsolescência programada na perspectiva da prática abusiva e a tutela do consumidor*. Disponible en:

http://www.lex.com.br/doutrina_22860424_A_OBSOLENCIA_PROGRAMADA_NA_PERSPECTIVA_DA_PRATICA_ABUSIVA_E_A_TUTELA_DO_CONSUMIDOR.aspx.

¹⁹ PINOCHET, *Op. Cit.*, p. 397.

²⁰ CLEMENT y KALAFATICH, *Op. Cit.*, pp. 6 y 7.

- ii) *La inutilidad del producto es rápida*: el producto se vuelve inútil (obsoleto) mucho antes de lo normal, reduciéndose su durabilidad, haciendo que éste no alcance a cumplir ni siquiera el plazo de garantía legal y/o apenas lo supera;
- iii) *Los consumidores se convierten en clientes cautivos*: la decisión del consumidor en orden a comprar o sustituir el producto afectado por la obsolescencia programada es forzada por el proveedor o fabricante, en cuanto “no tiene otra salida que ingresar en el círculo vicioso de la obsolescencia (comprar, desechar, sustituir). Esto sucede, por ejemplo, cuando ya no se producen o comercializan componentes de repuesto para ciertos productos o no se producen actualizaciones para el mismo.

De lo anterior, concluimos que la obsolescencia programada es una ***estrategia empresarial que tiene por finalidad esencial la estimulación de la demanda de bienes por parte de los consumidores, de forma continuada, mediante la reducción deliberada de la vida útil de los mismos***. Como veremos más adelante, el medio por el cual se hace efectiva la reducción de la vida útil puede adoptar diversas modalidades.

II. ORÍGENES DE LA OBSOLESCENCIA PROGRAMADA

Antes de abocarnos al estudio de la obsolescencia programada o planificada debemos hacer necesaria referencia a dos conceptos que constituyen su antecedente directo: la adulteración de bienes y la obsolescencia progresiva.

1. ADULTERACIÓN DE BIENES

El origen mismo del fraude comercial coincide con el nacimiento del comercio humano y, por lo mismo, ha sido objeto de regulación jurídica desde la antigüedad: ya el Código de Hammurabi (1.728 a.C) sancionaba penalmente la alteración de pesos y medidas por parte del vendedor, mientras que el *Manusamhitā*, o Leyes de Manú (1.000 a.C), compendio sánscrito de las leyes y costumbres sagradas del Hinduismo, castigaban al que vendía grano malo por bueno, cristal de roca colorada por piedra preciosa, hilo de algodón por hilo de

seda, hierro por plata, etcétera.²¹ Asimismo, en la tradición griega encontramos el célebre episodio de la corona de oro fabricada por orden del Rey Hierón II de Siracusa, la cual en realidad estaba compuesta en parte de plata, materializando un engaño por parte del orfebre. También en la Edad Media se contemplaban penas severas para aquellos productores o vendedores que engañaran a los consumidores.²²

Este fenómeno, consistente en engañar al comprador en cuanto a la calidad y/o cantidad del producto, con el fin de inducirlo a realizar la transacción, se conoce comercialmente bajo el nombre de “adulteración”. En su sentido natural y obvio, adulterar algo significa *falsear o alterar su naturaleza*.²³ Por su parte, el economista inglés John A. Hobson, según reseña Giles SLADE, se refirió a la adulteración como la “*producción de bienes manufacturados de baja calidad cuyos materiales inferiores y mano de obra no sólo disminuía los costos, sino que incrementaba el consumo repetitivo tanto como el producto se rompiera o desgastara rápidamente*”.²⁴ Cabe destacar que esta conducta recae directamente sobre la materialidad del bien comercializado, lo cual la diferencia de la obsolescencia progresiva, que recae sobre la *psique* del consumidor, como veremos más adelante.

En este sentido, los productores de bienes, al recurrir a esta práctica, perseguían dos objetivos: en primer lugar, incrementar las ganancias por unidad comercializada, puesto que se utilizaban insumos o materias primas de una calidad inferior a la media, reduciendo los costos de fabricación. Y, en segundo lugar, la adulteración constituía un medio para estimular la demanda de los consumidores, ya que al utilizar materiales de una calidad inferior se acortaba la vida útil de los bienes y se forzaba a los consumidores a comprar reemplazos.²⁵

²¹ A modo de ejemplo, el verso 203 del capítulo octavo de Las Leyes de Manú (dedicado a los procedimientos civiles y criminales, además del castigo establecido para cada caso) consagra que “*no debe venderse ninguna mercadería mezclada con otra como si no estuviera mezclada, ni una mercadería de mala calidad como si fuera buena, ni una mercadería de menor peso que el convenido, ni una cosa alejada, ni una cosa cuyos defectos se han ocultado*”.

²² Por ejemplo, Luis XI de Francia, dispuso en 1481 que “*Todo aquel que hubiera vendido mantequilla conteniendo otras sustancias será atado a un poste, después la mantequilla le será colocada sobre su cabeza y se le dejará al sol hasta que la mantequilla se haya derretido completamente. Así podrán venir los perros a lamerle y el pueblo podrá ultrajarlo con epítetos difamatorios sin ofender a Dios ni al Rey*”. Dispuso también que “*a todo hombre que hubiera vendido leche con agua se le meterá un embudo en la garganta para hacerle tomar dicha leche hasta que un médico o un barbero diga que no puede, sin peligro, continuar bebiendo*”. En HONDIUS, Ewoud, *The Innovative Nature of Consumer Law*, Journal of Consumer Policy, 25(2):165-173, febrero 2012. Disponible en: <https://link.springer.com/article/10.1007%2Fs10603-012-9190-0>.

²³ Real Academia Española. (2014). *Adulterar*. En Diccionario de la lengua española (23.ª ed.). Recuperado de <http://dle.rae.es/?w=adulterar&m=form&o=h>.

²⁴ SLADE, Giles, *Made to Break: Technology and Obsolescence in America*, Harvard University Press, Cambridge, 2006, p. 77.

²⁵ *Loc. Cit.*

Sin embargo, esta práctica presenta un inconveniente: sólo es beneficiosa al productor en cuanto tenga un poder efectivo sobre el mercado respectivo (por ejemplo, a través de un monopolio), ya que en caso contrario otro u otros competidores podrán producir un bien de mejor calidad a un precio similar.²⁶ De esta forma, las posibilidades para recurrir con éxito a la adulteración de bienes como estrategia empresarial se reducen notablemente, por prohibiciones o limitaciones impuestas por la normativa de defensa de la libre competencia y/o de protección de los derechos de los consumidores.

2. OBSOLESCENCIA PROGRESIVA

En 1929, Christine FREDERICK, quien se enfocó al estudio de la economía doméstica aplicando los principios del Taylorismo, acuñó el concepto de “obsolescencia progresiva” en los siguientes términos:

1. *“Un estado mental en el cual se es altamente sugestionable y abierto; ansiedad y deseo de apoderarse de cualquier cosa nueva bien sea en forma de una nueva invención, diseño, estilo o modo de vida.*
2. *Una disposición para desechar o dejar de lado un artículo antes de que su vida natural de uso se haya completado, en orden a hacer lugar para las cosas más nuevas y mejores.*
3. *Una voluntad a invertir una gruesa porción de los ingresos de uno, incluso si esto afecta parte de los ahorros, para la adquisición de los nuevos bienes, servicios o modos de vida.”²⁷*

Como ya se anticipaba, la obsolescencia progresiva es una conducta que influye directamente sobre la *psique* del consumidor y no sobre la materialidad del bien como sucedía con la adulteración. De este modo, se eliminan, o al menos se reducen, las posibilidades de incurrir en una conducta ilícita, generando un estado mental de

²⁶ *Ibíd.*, p. 79.

²⁷ (1) *A state of mind which is highly suggestible and open; eager and willing to take hold of anything new either in the shape of a new invention or new designs or styles or ways of living.*

(2) *A readiness to “scrap” or lay aside an article before its natural life of usefulness is completed, in order to make way for the newer and better thing.*

(3) *A willingness to apply a very large share of one’s income, even if it pinches savings, to the acquisition of the new goods or services or way of living.”* FREDERICK, Christine, *Selling Mrs. Consumer*, The Business Bourse, New York, 1929, p. 246.

insatisfacción con el bien adquirido anteriormente y la consiguiente ansiedad por adquirir un producto nuevo. Por ende, las estrategias de publicidad adquieren una importancia capital para el éxito de esta conducta.

Conforme al análisis efectuado por Fuad CHACÓN, para conseguir el objetivo perseguido por la obsolescencia progresiva se requiere el cumplimiento de las siguientes fases:

1. *“Cambio por razones técnicas o de avance científico: en ésta una persona habrá adquirido cualquier clase de bien desde hace una cantidad de tiempo bastante considerable y luego, conforme se vayan desarrollando algunas mejoras tecnológicas significativas y se hallen disponibles en el mercado, la sustitución de aquel por el otro se hará regularmente.*

2. *Cambio por razones prácticas o coordinadas: aquí el producto inicial se ha fusionado exitosamente con otros aditamentos o bienes que le han dado un plus muy atractivo a los ojos de los clientes, pues teniéndolo aparentemente suplirían dos necesidades por el precio de una.*

3. *Cambio por razones estéticas: estado último del proceso donde el bien en cuestión ha absorbido la función de mueble o accesorio decorativo, excediendo la mera labor técnica que tenía antes. De esta forma, ya el desempeño de la maquinaria pasa a un segundo plano y su agregado como pieza armónica dentro del panorama de algún recinto sobresale como prioridad, lo que inevitablemente hará que su reemplazo dependa de factores que escapan a la finalidad para la que fue construido.’²⁸*

Cabe señalar que el planteamiento de Frederick se enmarca en un contexto en que se pretendía estimular el consumo repetitivo de bienes con el objetivo de afianzar el poderío económico de Estados Unidos, estimando que un comercio en constante movimiento robustecería las finanzas de aquel país. La aplicación de la obsolescencia programada es una circunstancia necesaria para el buen funcionamiento de la economía industrial.

De esta forma, ya a principios del siglo XX quedan formulados los conceptos de adulteración y de obsolescencia progresiva, actuando el primero sobre la naturaleza del bien, y el segundo sobre la *psique* del consumidor, ambos con el objetivo de incrementar la demanda. Estos dos conceptos definen los límites dentro de los cuales tendrá origen la

²⁸ CHACÓN, Fuad, *La Travesía Obsoleta: La indefensión del consumidor*, tesis de grado para optar por el título de abogado, Colegio Mayor de Nuestra Señora del Rosario, Facultad de Jurisprudencia, Bogotá D.C. Colombia, 2014, p. 42. Disponible en <http://repository.urosario.edu.co/bitstream/handle/10336/5067/1018447413-2014.pdf?sequence=1> .

primera formulación teórica de la obsolescencia programada, por parte de Bernard LONDON, según veremos a continuación.

III. EL APORTE TEÓRICO DE BERNARD LONDON (1932)

En 1932 todavía se sentían fuertemente las consecuencias de la crisis financiera de Wall Street, ocurrida 3 años antes. La crisis del mercado bursátil repercutió en todos los aspectos de la economía estadounidense, provocando una alta tasa de desempleo y la quiebra de diversos bancos. En medio de este escenario, Bernard London, agente inmobiliario y hombre de negocios, redacta un breve ensayo llamado *“Ending the depression through planned obsolescence”*,²⁹ en el cual propone una salida a la crisis de su país enfocándose en uno de los factores que provocaron la Gran Depresión: el subconsumo, esto es, la situación en la cual la producción de bienes de consumo es superior a su demanda.

En dicho ensayo se formula por primera vez el concepto de obsolescencia programada, la cual correspondería a una “evolución” de los conceptos de adulteración y obsolescencia progresiva. London critica el hecho de que en los años previos a la crisis financiera, y en los años posteriores, la gente “desobedeciera la ley de la obsolescencia” al usar sus artículos por períodos prolongados,³⁰ provocando una crisis de subconsumo y la subsecuente caída de la demanda y el estancamiento de la economía.

De esta forma, London propone a la Administración estadounidense cuatro medidas para planificar la economía y estimular la demanda:

- 1) Como primer paso, y de manera temporal, se propone la destrucción de todos aquellos bienes que ya no presten utilidad alguna. A través de esta medida las fábricas reactivarían sus procesos productivos para reemplazar los objetos inutilizados, con el consecuente incremento del empleo.

²⁹ LONDON, Bernard, *Ending the Depression through planned obsolescence*, New York, 1932. Disponible en [http://www.murks-nein-danke.de/blog/download/London_\(1932\)_Ending_the_depression_through_planned_obsolescence.pdf](http://www.murks-nein-danke.de/blog/download/London_(1932)_Ending_the_depression_through_planned_obsolescence.pdf).

³⁰ “People everywhere are today disobeying the law of obsolescence. They are using their old cars, their old tires, their old radios and their old clothing much longer than statisticians had expected on the basis of earlier experience.” *Ibíd.*, p. 2.

- 2) A nivel de producción, asignar a todos los bienes manufacturados, de minería o agricultura que se fabriquen una vida útil planificada de antemano, cuya duración fuera conocida por el consumidor.
- 3) Una vez transcurrido el término de vida útil del respectivo bien, el producto quedaría “inutilizado” por la ley, pasando a estar bajo control de la autoridad gubernamental creada para tal fin, con el objetivo de ser destruidos si existiera una situación de extendido desempleo. Las personas tendrían el deber de llevar dichos bienes a la señalada agencia, la cual les entregaría un recibo que equivaldría a un título de valor de contenido crediticio equivalente a dinero y que podía emplearse para la adquisición de nuevos bienes
- 4) Finalmente, nuevos bienes serían fabricados y lanzados al mercado para suplir a los bienes inutilizados. Esto mantendría en constante funcionamiento las industrias y las tasas de empleo.³¹

A modo general, se propone un cambio de paradigma respecto de lo que usualmente hacían las personas hasta principios del siglo XX: en lugar de reparar los productos que no estaban totalmente inutilizables, London propone derechamente reemplazarlos, y no sólo eso, sino que de forma coactiva, bajo amenaza de sanción por parte del Estado, mientras que los consumidores que respetaran de forma voluntaria el ciclo de obsolescencia recibirían ciertos beneficios.

Sin embargo, cabe hacer una precisión: London no define en ningún momento lo que debe entenderse como obsolescencia programada, ni tampoco se refiere a ella como una voluntad consciente de los fabricantes en orden a reducir la vida útil de los bienes que produzcan. Según su planteamiento, sería el propio Estado –y no los fabricantes– el que debería fijar la duración de los bienes comercializados.

Esta estrategia beneficiaría a todos: a los consumidores, que continuamente podrían renovar sus bienes; a los fabricantes, pues obtendrían ingresos de manera dinámica y constante; y al país, en cuanto se estimularía la economía, además de la creación de nuevos empleos no sólo para enfrentar una creciente demanda de bienes, sino que también se crearían trabajos en las agencias gubernamentales que, según London, serían necesarias para poner en marcha su propuesta. De esta forma, bajo la premisa de sustituir los bienes antes de que se gastasen, Bernard London creía que la economía prosperaría, y se

³¹ CHACÓN, *Op. Cit.*, pp. 57 - 60.

superaría la crisis. Sencillamente, la consecuencia de fabricar productos duraderos era la muerte de la producción y la debacle económica.

Como era de esperarse, la idea de London no logró concretarse por la vía legislativa, como él sugería. Sin embargo, su verdadera victoria trascendió en el campo de las ideas, pues los procesos productivos en la actualidad adoptan como estrategia la obsolescencia planificada esbozada por London, induciendo a los consumidores, de una u otra forma, a reemplazar los productos (que no están totalmente inutilizables) en lugar de repararlos.

IV. CÁRTEL PHOEBUS (1924-1939)

A principios de 1900, se pretendía hacer durar las ampolletas o bombillas eléctricas lo más posible. La bombilla creada por Edison duraba 1500 horas, y hacia 1920 los fabricantes promocionaban bombillas eléctricas que duraban 2500 horas. Sin embargo, de un momento a otro se dieron cuenta que les resultaba más rentable limitar la vida útil de dichos productos, y para ello las compañías manufactureras más importantes del rubro a nivel mundial decidieron crear el llamado cártel Phoebus.

El “Cártel Phoebus” es el ejemplo más significativo de obsolescencia programada en la historia y, por tanto, su evidencia más notoria. Dicho cartel, formado el 23 de diciembre de 1924, involucró a las compañías fabricantes de bombillas eléctricas incandescentes más importantes a nivel mundial, permaneciendo activo hasta el año 1939. En efecto, la S.A. *Phoebus – Compagnie Industrielle pour le Développement de L’Éclairage* involucraba a Osram (Alemania), Philips (Holanda), General Electric Company (Reino Unido), Compagne des Lampes (Francia), Kremenezky (Austria), Tungram (Hungría) y la Società Edison Clerici (Italia). Este cártel asignó a sus miembros zonas geográficas en las cuales comercializarían sus productos, además de repartirse cuotas de mercado. Sin embargo, la maniobra utilizada por este cártel que es más importante para el objeto de este trabajo se refiere a la reducción de la vida útil de las bombillas eléctricas.³²

³² Para mayores antecedentes respecto del cártel Phoebus y los procedimientos utilizados para el control del mercado de las bombillas eléctricas, véase MIROW, Kurt Rudolf y MAUERER, Harry, *Webs of Power – International Cartels and the World Economy*, Houghton Mifflin Company, Boston, 1982, y el documental dirigido por DANORITZER, Cosima, *Comprar, tirar, comprar*, emitido el 02 de junio de 2014 por Radio Televisión

En orden a controlar la producción global de bombillas eléctricas incandescentes, el cártel acordó reducir la duración de la vida útil de las bombillas eléctricas que fabricaran sus miembros a un máximo de 1000 horas de funcionamiento. A través de la estandarización de la vida útil de las bombillas eléctricas se pretendía, por parte de las compañías integrantes del cártel, incentivar el consumo y, como consecuencia natural de ello, aumentar sus utilidades. Para lograr lo anterior, al interior de Phoebus se creó un órgano llamado el “*1000 hours life committee*” (comité de las 1000 horas de vida), cuyo objetivo era estandarizar la fabricación de las bombillas eléctricas incandescentes manufacturadas por los miembros del cártel, de tal forma que la vida útil de cada bombilla no superara las 1000 horas, a pesar de que la tecnología de la época, en posesión de algunas compañías, permitía producir bombillas con una vida útil de 2500 horas.³³

Como señala Cosima DANORITZER, cada compañía debía entregar un informe mensual de la vida promedio de las bombillas, y aquellas que excedieran lo permitido incurrían en una pena fijada por los miembros del cártel. Para el año 1940 se estandarizó, en los hechos, la duración de la vida útil de las bombillas eléctricas, en 1000 horas, surgiendo de esta manera la modalidad de obsolescencia programada por antonomasia: la obsolescencia objetiva o técnica.³⁴

Como se puede observar, la estrategia señalada anteriormente es altamente rentable para los fabricantes: la fabricación de bienes “destinados a perecer” o frágiles, mantiene un nivel constante en la demanda de dichos bienes. La maniobra de producir bienes duraderos está, desde un punto de vista estrictamente económico, destinada al fracaso comercial de los fabricantes. Prueba de ello es que posteriormente a la creación del cártel Phoebus, se patentaron bombillas que podían durar hasta 100.000 horas, pero que nunca fueron producidas en masa, ya que su fabricación no resultaba rentable, quedando limitadas a un plano meramente anecdótico.³⁵

Española (RTVE), disponible en <http://www.rtve.es/alacarta/videos/el-documental/documental-comprar-tirar-comprar/1382261/>.

³³ MIROW, Kurt Rudolf y MAUERER, Harry, *Webs of Power – International Cartels and the World Economy*, Houghton Mifflin Company, Boston, 1982, p. 24.

³⁴ DANORITZER, Cosima, *Comprar, tirar, comprar*, emitido el 02 de junio de 2014 por Radio Televisión Española (RTVE), disponible en <http://www.rtve.es/alacarta/videos/el-documental/documental-comprar-tirar-comprar/1382261/>.

³⁵ Por ejemplo, la bombilla eléctrica del Departamento de Bomberos de Livermore, California, fabricada por la Shelby Electric Company, basada en el filamento inventado por Adolphe Chaillets, que ha funcionado ininterrumpidamente desde 1901 hasta el día de hoy. Otro caso es el de la bombilla de larga duración fabricada por la compañía alemana Narva, la cual fue presentada en la International Lighting Fair de 1981, convirtiéndose en un fracaso comercial. Véase ROLAND, Santiago, *La idea que quemó la lamparita. Acerca de la obsolescencia*

V. INDUSTRIA AUTOMOVILÍSTICA

En 1908, de la mano de Henry Ford, se introdujo al mercado estadounidense el automóvil modelo “Ford T”, el cual marcó el inicio de la producción en cadena en los procesos productivos, además de incentivar la adquisición de automóviles a nivel masivo.

Este automóvil, a pesar de ser un vehículo de alto rendimiento y confiable, además de tener un bajo precio, sólo se fabricaba en negro y no era atractivo estéticamente. Tal como señala SLADE, este modelo adolecía de un defecto: no fomentaba el consumo repetitivo.³⁶ En efecto, en promedio un modelo Ford T tenía una vida útil de 8 años, mientras que los automóviles de la competencia duraban aproximadamente 2 años.

A pesar lo anterior, Ford fue reticente a introducir modificaciones al Modelo T que tuvieran por objeto disminuir su rendimiento. En sus propias palabras:

“Se considera como una buena práctica manufacturera, y no como mala ética, cambiar ocasionalmente diseños para que los viejos modelos se vuelvan obsoletos y los nuevos modelos tengan la oportunidad de ser comprados. Nos han dicho que estos son los negocios inteligentes, que el objeto de los negocios debe ser enganchar a la gente para comprar frecuentemente y que son malos negocios tratar de hacer que algo dure para siempre, porque una vez que a un hombre se le venda no lo comprará de nuevo.

Nuestro principio de negocios es precisamente lo contrario. Nosotros no podemos concebir cómo servir al consumidor a menos que hagamos para él algo que, tanto como podamos proveerlo, durará para siempre. No nos agrada que el carro de un comprador se desgaste o se vuelva obsoleto. Nosotros queremos que el hombre que compra uno de nuestros carros nunca tenga que comprar otro. Nunca hacemos una mejora que se preste para volver obsoletos los modelos previos.”³⁷

Ford creía que si se debían introducir cambios en los automóviles, estos debían ser de una trascendencia tal que fueran vitales para el mejor rendimiento de los mismos: primaba la idea de integridad del producto por sobre consideraciones tales como la demanda de los

planificada, Universidad, Ciencia y Sociedad, 2011, disponible en <http://www.fisica.edu.uy/~sroland/media/obsolescencia-programada-cursoUCS.pdf>.

³⁶ SLADE, *Op. Cit.*, pp. 30 y 31.

³⁷ FORD, Henry, *My Life and Times*, Macmillan, Nueva York, 1922, p. 59. Citado en SLADE, *Op. Cit.*, p. 32.

consumidores o las ganancias esperadas.³⁸ Ford era un defensor de la llamada “ética de lo duradero”, que a grandes rasgos, corresponde a lo que BAUMAN denomina “sociedad de productores”.

Mientras tanto, en la vereda opuesta a Ford se encontraba Alfred Sloan, a la sazón presidente de General Motors. Su visión de negocios era diametralmente opuesta a la de Ford, pues consideraba que el dinamismo en el proceso de diseño de los automóviles era esencial para tener éxito en la industria automovilística. Este dinamismo, sin embargo, era sólo superficial, ya que Sloan abogaba por introducir periódicamente modificaciones de menor envergadura a los modelos fabricados por General Motors. De esta forma, se inducía a los consumidores a adquirir automóviles “nuevos y mejorados” cada cierto tiempo, cuando en verdad sólo habían sufrido cambios estéticos o de presentación, acompañados ocasionalmente de cambios técnicos que no añadían un verdadero valor al producto final, salvo la satisfacción en la mente del consumidor por adquirir un “nuevo y mejor automóvil”. Esta modalidad de obsolescencia, puesta en práctica por Sloan, es conocida hoy en día como obsolescencia psicológica o relativa. Como señala Slade, *“el estilo podía fechar los autos más rápida y confiablemente que la tecnología. En términos de manufactura, la obsolescencia psicológica era superior a la obsolescencia tecnológica, porque era considerablemente más barata y podía ser producida por encargo.”*³⁹

La estrategia de Sloan no sólo logró transformar en obsoleto el modelo T de Ford, acabando con el monopolio liderado por el magnate de Detroit, sino que además hizo lo mismo con los modelos anteriores de la misma General Motors. Los antiguos propietarios de automóviles fabricados por dicha compañía comenzaron a venderlos, con el fin de comprarse los nuevos modelos introducidos al mercado. Por su parte, Ford tuvo que aplicar la misma estrategia puesta en marcha por la competencia con el fin de sobrevivir en la industria. Ya en 1925 se comenzaron a introducir ligeras modificaciones estéticas al modelo T; sin embargo, ello no fue suficiente, pues en 1927 cesó la fabricación del famoso modelo de Ford. A partir de entonces, Ford comenzó a lanzar periódicamente nuevos modelos automotrices: la estrategia ideada por Sloan, replicada por Ford, vino a convertirse en la regla general de la industria automotriz hasta el día de hoy, y que ha sido asimilada en diversas industrias de los más variados rubros, tales como la moda o la industria de dispositivos telefónicos móviles: la creación de ciclos productivos basados en

³⁸ SLADE, *Op. Cit.*, p. 33.

³⁹ SLADE, *Op. Cit.*, p. 36. Citado por CHACÓN, *Op. Cit.*, p. 120.

consideraciones estéticas (en la industria automotriz, la introducción del modelo anual), además del “*constante perfeccionamiento del producto, los esfuerzos de asociarlo con el status social, y el deliberado estímulo de un hambre insaciable de cambio*”.⁴⁰ La estrategia, en términos sencillos, consiste en desviar la atención del consumidor respecto de la eficacia del producto, hacia aspectos meramente estéticos.

De esta forma, Sloan fue el pionero de una tendencia que actualmente es el patrón de conducta comercial universal: toda la producción actual de mercaderías reemplaza “el mundo de objetos durables” por “objetos destinados a la obsolescencia inmediata”.⁴¹

VI. OTROS CASOS DE OBSOLESCENCIA PROGRAMADA

1. CASO DUPONT

A fines de la década de 1940, muchos avances tecnológicos alcanzados durante el desarrollo de la Segunda Guerra Mundial fueron incorporados a los procesos productivos de bienes. Tal fue el caso de la industria de fibra de nylon, la cual había sido utilizada con fines bélicos en la producción de neumáticos y paracaídas, mientras que en tiempos de paz tuvo un explosivo desarrollo como materia prima para la elaboración de medias femeninas.

La misma naturaleza del nylon permitía la utilización duradera de las prendas femeninas, produciendo una ralentización en el incremento de la demanda por parte de las consumidoras. Tal circunstancia fue advertida por uno de los mayores fabricantes de medias de nylon en aquellos años: Industrias DuPont. La reacción de esta compañía fue reducir gradualmente la calidad de sus productos, lo cual fue advertido por las asociaciones de consumidoras, que protestaron por este comportamiento empresarial de “inconsciencia social”.⁴²

⁴⁰ LASCH, Christopher, *La cultura del narcisismo*, Barcelona, Andrés Bello, 1999. Citado por BAUMANT, Zygmunt, en *Modernidad Líquida*, Fondo de Cultura Económica, Buenos Aires, 2004, p. 91.

⁴¹ BAUMANT, Zygmunt, *Modernidad Líquida*, Fondo de Cultura Económica, Buenos Aires, 2004, p. 91.

⁴² SOTO PINEDA, *Op. Cit.*, p. 19.

A pesar de las reacciones de protesta, DuPont siguió disminuyendo progresivamente la calidad de las medias, convirtiéndolas de productos esencialmente durables, como era antaño, en productos esencialmente desechables. La fundamentación de la compañía para incurrir en dicha conducta radicaba en satisfacer la exigencia de transparencia de tales prendas por parte de las consumidoras, característica que hacía que disminuyera la resistencia del material, en pos de crear prendas estéticamente atractivas. Sin embargo, tal argumento es poco convincente, considerando los avances tecnológicos en la industrial textil que se han sucedido a través de los años, lo cual hace pensar que la verdadera razón para el decrecimiento programado en la calidad de las medias de nylon era, naturalmente, inducir al reemplazo de estas prendas por parte de las consumidoras. Tal como señala SOTO PINEDA, si bien no existe constancia oficial de esta conducta por parte de DuPont, como sí sucedió en el caso de Phoebus y las actas del cártel, durante las décadas siguientes los ingenieros que trabajaron en dicha compañía han relatado las exigencias por parte de directores de DuPont de introducir modificaciones que disminuyeran la calidad de las prendas fabricadas.⁴³

El caso DuPont se erige como ejemplo paradigmático de lo que es hoy en día la regla general en la industrial textil y de la moda, rubros consolidados en una estrategia de fabricación de productos de temporada o de ocasión, no sólo basado en los cambios de modas o de época, sino que también en la escasa durabilidad de los mismos.⁴⁴

2. CASO APPLE

Uno de los ejemplos más emblemáticos de obsolescencia programada, junto con el Cártel Phoebus, tal vez sea el de la multinacional Apple, a la cual se ha atribuido haber implementado como política comercial una modalidad especial e inmensamente compleja de obsolescencia programada, constituida por varias maniobras que se detallarán a continuación.

SOTO PINEDA describe ciertas conductas, a lo menos cuestionables desde el punto de vista de protección de los derechos de los consumidores, en las que ha incurrido Apple. La

⁴³ *Loc. Cit.*

⁴⁴ *Ibíd.*, p. 20.

primera de estas conductas se refiere a la escasa durabilidad de la batería de litio del reproductor de audio digital portátil fabricado por Apple Inc., conocido comercialmente como iPod. Por ser este un caso que se ventiló en los tribunales de Estados Unidos (caso *Westley Vs. Apple Computer, Inc*), y por su trascendencia, se analizará detalladamente más adelante, en el apartado dedicado a la jurisprudencia.⁴⁵

La segunda de estas conductas se refiere a la implementación, desde el año 2009, en gran parte de los productos Apple, de un tornillo “pentabular”, el cual se basa en una cabeza única de forma de “amapola redondeada de cinco hojas”.⁴⁶

Dicho tornillo es fabricado y distribuido exclusivamente por Apple, imposibilitando la opción de reparación por parte de los consumidores, lo cual es una conducta inequívoca de obsolescencia programada, en cuanto obliga a éstos a acudir necesariamente al fabricante o terceros autorizados por este con el fin de reparar sus productos. Esto es contrario a los lineamientos que se están adoptando actualmente en la normativa comunitaria de la Unión Europea, en que se recomienda que las empresas faciliten la reparación de sus productos, entregando a los consumidores manuales de reparación, facilitando la distribución de las piezas de recambio o arreglo.

Esta maniobra fue más allá: incluso cuando los consumidores recurrían a los servicios técnicos de Apple para reparar productos fabricados con anterioridad al año 2009, los cuales, lógicamente, no tenían incorporados los tornillos pentabulares, sino que los de tipo genérico, la compañía los reemplazaba por aquellos. De esta forma, las características del producto eran modificadas unilateralmente por parte de Apple, sin el consentimiento del consumidor. Por lo anterior, se restringen las posibilidades de los consumidores para reparar sus productos, permitiendo a Apple consolidar una posición monopolística en este aspecto.

La tercera medida reseñada se refiere a la incompatibilidad de los adaptadores de corriente y de los conectores de los productos Apple, los cuales en un principio eran compatibles entre sí. Al ver que esta circunstancia era desfavorable económicamente, la compañía implementó dos maniobras para que la compatibilidad entre conectores cesaran y así se obligara a los consumidores *“que adquirirían un nuevo dispositivo del fabricante, igualmente tuviesen que adquirir un paquete de accesorios para sustituir los previos que ahora devenían obsoletos, a saber: (i) cambiar el conector alargado dock que se encuentra*

⁴⁵ Véase *infra*. pp. 58 – 60.

⁴⁶ *Ibíd.*, p. 29.

en la base los dispositivos, por un conector más delgado y reducido lighting que ahora incluyen el iPhone 5, el iPod touch de quinta generación y el iPad de cuarta generación; e ii) incluir en el conector dock y en el lighting (...) un chip que desactiva la compatibilidad con adaptadores de corriente o conectores de otros productos también fabricados por Apple, y a su vez, hace incompatibles con dichos productos todos aquellos accesorios de conectividad genéricos que no cuentan con la licencia de la empresa”.⁴⁷ A pesar de que la compañía ha defendido esta maniobra argumentando mayor modernidad del conector y detalles de carácter estético, es dable suponer que con esto se ha intentado “generar un flujo de compras de los nuevos accesorios, que repercute en la adquisición de conectores de carga y gestión, o en su defecto, de adaptadores y/o convertidores dock-lighting comercializados en exclusiva por Apple, en razón del chip de restricción mencionado previamente”.⁴⁸

La cuarta medida implementada se refiere a una práctica común en el ámbito de los productos tecnológicos: las actualizaciones de *software*. Mediante éstas, el fabricante propone al consumidor el mejoramiento de las condiciones informáticas del dispositivo, ya sea por medio de la modificación del sistema operativo que sirve para gestionar los recursos del *hardware*, o por medio de la alteración del *firmware*, que es a su vez, el *software* encargado de manejar el *hardware*.⁴⁹ Lo anterior es realizado mediante procesos telemáticos.

Sin embargo, las actualizaciones buscan distintos objetivos dependiendo del período de tiempo en que se apliquen: aquellas que son aplicadas en una fecha cercana al lanzamiento del respectivo producto, suelen cumplir con el propósito de mejorar las condiciones de éste, mejorando la experiencia de uso.⁵⁰ Pero conforme la brecha temporal aumenta, las actualizaciones no cumplen su objetivo y, por el contrario, generan dificultades para ejecutar ciertas aplicaciones. La experiencia de uso se vuelve negativa, puesto que el producto presta al consumidor menos funcionalidades que al momento de la adquisición, usualmente no añadiendo nuevas o mejores características, y por tanto disminuyendo su rendimiento. Por esta razón, la actualización genera obsolescencia, toda vez que hace que el consumidor se vea forzado, en orden a seguir gozando de las funcionalidades esperadas, a adquirir los productos de nueva generación que lance la compañía, generando de esta forma una demanda dinámica sostenida a través del tiempo. Esto se ve reforzado por conductas

⁴⁷ *Ibíd.*, p. 31.

⁴⁸ *Loc. Cit.*

⁴⁹ *Loc. Cit.*

⁵⁰ *Ibíd.*, p. 32.

satelitales, tales como “eliminar el servicio de asistencia técnica de algunos de sus productos, independientemente de la versión del sistema operativo o del firmware que tuviese el dispositivo, y/o detener el flujo de actualizaciones disponibles para un dispositivo una vez el tiempo desde su lanzamiento es suficientemente amplio, muy a pesar de que dichas actualizaciones puedan resultar imperativas para solucionar inconvenientes de carácter informático que adhería una actualización previa, haciendo que el rendimiento del dispositivo variase y el cumplimiento de la funcionalidad fuese complejo”.⁵¹ Se hará referencia a esta maniobra constitutiva de obsolescencia en el apartado de Jurisprudencia, a propósito del caso Leticia Soster Arrosi contra Apple Incorporation, en Brasil.⁵²

Estas y otras conductas han sido cuestionadas en cuanto se ha creado un modelo complejo de fabricación en obsolescencia que vulneraría los derechos de los consumidores, dificultando, por un parte, el derecho a refacción de los productos que adquieren,⁵³ y por otra parte, forzándolos de una manera u otra, a seguir adquiriendo periódicamente los nuevos productos lanzados al mercado debido a que los anteriores sufren las consecuencias de devenir en obsoletos funcional o psicológicamente⁵⁴ (esto último, logrado mediante el lanzamiento periódico de nuevos modelos que, no agregando funcionalidades novedosas, sólo se basan en cambios estéticos, similar a la estrategia ideada por Alfred Sloan).

⁵¹ *Ibíd.*, p. 33.

⁵² Véase *infra*. pp. 60 – 63.

⁵³ Por ejemplo, sellando las piezas de los productos como un conjunto, de tal forma que en caso de una eventual modificación, se obliga al consumidor a cambiar grupos completos de piezas y reemplazar bloques enteros de segmentos del hardware, equiparando el precio de reparación con el precio de compra de un nuevo dispositivo. En SOTO PINEDA, *Op. Cit.*, p. 35.

⁵⁴ El caso paradigmático de obsolescencia psicológica es el que enfrentó al Instituto Brasileiro de Política e Direito da Informática contra Apple, por el lanzamiento del iPad de cuarta generación, al cual nos referiremos más adelante.

CAPÍTULO II. MODALIDADES DE OBSOLESCENCIA PROGRAMADA.

La obsolescencia programada es un fenómeno ampliamente conocido, pero muy poco estudiado, al menos desde la perspectiva del derecho. Por esta razón, es útil hacer un breve análisis relativo a las distintas modalidades que puede adoptar esta estrategia. Cabe señalar que todas tienen un mismo objetivo, esto es, generar un flujo constante de demanda por parte de los consumidores, volviendo obsoletos tanto los productos de la competencia como los propios, y son susceptibles de ponerse en práctica de forma conjunta por parte de los fabricantes o proveedores (como vimos a propósito del ejemplo de Apple), dependiendo de las características de los productos y del mercado en cuestión.

I. OBSOLESCENCIA ABSOLUTA U OBJETIVA

Este género de obsolescencia se caracteriza por radicarse exclusivamente en la materialidad (física) del producto, a través de diferentes mecanismos, y no sobre la *psique* del consumidor, lo cual lo diferencia de la obsolescencia relativa o psicológica. A continuación examinaremos las distintas clases de obsolescencia absoluta u objetiva.

1. OBSOLESCENCIA OBJETIVA TÉCNICA

El economista y sociólogo Vance PACKARD se refirió a esta modalidad como *obsolescencia de calidad*, la cual tiene lugar cuando un producto se vuelve obsoleto porque existe una “*intención deliberada de descomponerlo o inutilizarlo transcurrido un cierto período de tiempo, usualmente no muy lejano de la fecha de compra*”.⁵⁵

⁵⁵ “A deliberate intent of a product to break down or wear out at a given period of time, usually not too distant from the date of purchase”. LOYA, Arpit & JHAWAR, Ashok, *A Descriptive Study on the Strategy of Planned Obsolescence Undertaken by Companies*, en *Altius Shodh Journal of Management and Commerce*, p. 257. Disponible en <http://altius.ac.in/pdf/pdf/55.pdf>.

Este tipo de obsolescencia se configura en la etapa de diseño y fabricación del producto, por lo que el fabricante, deliberadamente, decide cuándo y cómo un producto se volverá obsoleto, haciendo que no funcione correctamente. Lo anterior se puede lograr utilizando materiales de baja calidad y/o resistencia, según la vida útil proyectada al momento del diseño.

De esta forma, el fabricante conoce de antemano la duración del producto y *“lleva a cabo conductas satelitales que la refuerzan y la consolidan, tal y como lo son, por ejemplo: i) implantar un sistema alrededor del producto, basado en que los costos del reemplazo de este último sean equiparables y similares a los de reparación (de existir la posibilidad); ii) imposibilitar, obstaculizar, dificultar o denegar, servicio, atención y/o asistencia a quienes han adquirido el producto una vez que el mismo se encuentra en el entorno temporal de duración proyectado por la empresa; y iii) discontinuar o interrumpir la fabricación o disposición de piezas, recambios o accesorios del producto”*.⁵⁶

Casos ilustrativos de este tipo de obsolescencia son el de limitar la vida útil de las bombillas eléctricas (Cártel Phoebus) y disminuir la durabilidad de la batería de litio de los iPhone (caso *Westley Vs. Apple Computer, Inc*).

2. OBSOLESCENCIA OBJETIVA FUNCIONAL

La obsolescencia de función se produce cuando *“un producto se vuelve obsoleto porque ha sido introducido al mercado uno que cumple mejor su función”*.⁵⁷ Este tipo de obsolescencia es el más difundido globalmente, puesto que se produce como consecuencia necesaria de la constante innovación tecnológica. De esta forma, los nuevos productos reemplazan a los anteriores, en cuanto ofrecen un mejor rendimiento y/o nuevas funcionalidades.

La obsolescencia objetiva funcional puede dividirse en dos clases: natural o forzada.

La primera tiene lugar cuando un determinado bien se vuelve obsoleto por causas no atribuibles a la manipulación humana (es decir, cuando no es objeto de obsolescencia

⁵⁶ SOTO PINEDA, *Op. Cit.*, p. 9.

⁵⁷ *“An existing product becomes outdated when a product is introduced that performs the function better.”* LOYA & JHAWAR, *Op. Cit.*, p. 257.

programada), produciéndose la obsolescencia por el natural desarrollo tecnológico. Tal es el caso de los televisores de rayos catódicos reemplazados por televisores de pantalla plana, o los reproductores Blu-Ray que han sustituido a los reproductores DVD, y éstos al VHS.

Cuando un fabricante desarrolla un producto y es lanzado al mercado, generalmente ya ha trabajado en el desarrollo del nuevo producto que lo reemplazará en un corto plazo.⁵⁸ Esto es común en las compañías fabricantes de teléfonos móviles, que lanzan nuevos modelos cada año, ya sean totalmente innovadores o versiones mejoradas de otros anteriores, lo cual incentiva a que los consumidores adquieran periódicamente los nuevos modelos lanzados al mercado. Lo anterior es considerado en la política comercial de las compañías de telecomunicaciones, las cuales normalmente prestan el servicio de telefonía móvil mediante la suscripción con el consumidor de un contrato de suministro telefónico, sumado a un contrato de arrendamiento con opción de compra respecto del equipo telefónico móvil. Generalmente, estos contratos de arrendamiento tienen una duración de 18 meses, al término del cual el consumidor puede adquirir el equipo telefónico pagando una determinada suma, plazo que es fijado en consideración al período de depreciación de los mismos.⁵⁹

Como es natural, el período al cabo del cual un producto se volverá obsoleto dependerá de su propia naturaleza. Por ejemplo, los televisores también tienen un plazo de obsolescencia contemplado por los desarrolladores, pero éste es mayor, por ejemplo, al de los equipos telefónicos móviles o tabletas electrónicas. La razón estriba en las expectativas que tengan los consumidores respecto de cada tipo de bien que adquieren, la naturaleza de dichos bienes, y las características del mercado en el cual se comercializan.

La obsolescencia objetiva funcional es forzada cuando obedece a acciones deliberadas de los fabricantes. Es el caso de un producto respecto del cual no existen repuestos disponibles en el mercado o el precio de los repuestos o de la reparación es mayor que el precio de adquisición del bien. Por ejemplo, un automóvil clásico respecto del cual se ha dejado de fabricar los repuestos: el dueño del automóvil se verá obligado a comprar los repuestos existentes a los proveedores que aún los tengan, a un precio mucho mayor que el anterior a la fecha en que se dejaron de fabricar, o derechamente tendrá que venderlo. La obsolescencia se produce debido a la influencia humana, desde el momento en que uno o

⁵⁸ KEEBLE, Daniel, *The Culture of Planned Obsolescence in Technology Companies*, Bachelor's Thesis, Business Information Technology, Oulu University of Applied Sciences, Spring 2013, p. 14. Disponible en: http://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/55526/Keeble_Daniel.pdf.

⁵⁹ En este sentido, PINOCHET, *Op. Cit.*, p. 398, y KEEBLE, *Op. Cit.*, p. 14.

más agentes económicos deciden cesar la fabricación de piezas de repuesto, forzando al consumidor a adquirir nuevamente otros productos.⁶⁰ Otra conducta cuestionable en este sentido es aquella en que, justificándose en la obsolescencia funcional y el natural desarrollo de la tecnología, *“las empresas introducen productos catalogados como innovadores, sin serlo; llevando a menudo a productos útiles y con total capacidad para cumplir con la funcionalidad por la cual fueron creados, hacia un forzoso retiro”*.⁶¹

3. OBSOLESCENCIA OBJETIVA INFORMÁTICA

Esta modalidad se basa en la creación de alteraciones informáticas y en el retiro, por parte los proveedores, de las condiciones necesarias para que los consumidores den continuidad al uso y la funcionalidad otorgada por el producto.⁶²

Tiene dos variantes: cuando la aparición de un nuevo *software* empuja a uno anterior al desuso, en razón de su incompatibilidad (obsolescencia informática por incompatibilidad), y cuando un *hardware* decrece en su rendimiento en razón de la evolución del *software* al que soporta.⁶³

La primera situación tiene por objetivo inducir al consumidor a adquirir la nueva versión del *software*, lo cual es reforzado por el fabricante si toma la decisión de descontinuar el servicio técnico del *software* antiguo.

La segunda situación se produce porque las actualizaciones de *software*, ofrecidas por el fabricante al consumidor a través de medios telemáticos, producen una disminución del rendimiento y funcionalidad del *hardware* que lo soporta, haciendo que la experiencia de uso sea negativa para el consumidor, el cual considerará que el producto que adquirió se ha tornado obsoleto, induciéndolo a comprar un nueva versión del *hardware*.

⁶⁰ KEEBLE, *Op. Cit.*, p. 13.

⁶¹ SOTO PINEDA, *Op. Cit.*, p. 10.

⁶² *Loc. Cit.*

⁶³ *Loc. Cit.*

4. OBSOLESCENCIA OBJETIVA DE NOTIFICACIÓN

Esta modalidad consiste en que los fabricantes advierten al consumidor sobre la durabilidad del bien de consumo adquirido, como asimismo el momento en que deberá ser reemplazado por uno nuevo. La obsolescencia se produce en este caso cuando la notificación al consumidor, en orden a reemplazar su producto, es prematura, ya que el bien puede seguir prestando su funcionalidad durante más tiempo. Ejemplos ilustrativos son el de las cuchillas de afeitar (que suelen tener una banda especial que cambia de color para advertir al consumidor que debe comprar una nueva),⁶⁴ o los cepillos eléctricos que tienen una pantalla que informa cuándo debe ser reemplazado el cabezal.⁶⁵ El caso más flagrante de todos es el de las impresoras que dejan de funcionar pasado un determinado número de impresiones, el cual es contabilizado mediante un chip EEPROM (Electrically Erasable Programmable Read Only Memory, o Memoria de Sólo Lectura Programable y Borrable Eléctricamente) incorporado a las impresoras. Al alcanzar el límite de impresiones (dato ignorado por el consumidor), la impresora se bloquea y notifica al consumidor, a través de un mensaje en el computador, de que el dispositivo no puede seguir funcionando, por lo que se recomienda concurrir al servicio técnico, donde la solución que se entregará será la reparación (a un costo similar al de precio de adquisición de una máquina nueva), la cual consistirá en el reinicio del chip o, simplemente, sugerir al consumidor comprar una nueva impresora. Tal fue el engaño en este caso, que muchos usuarios desarrollaron y distribuyeron por internet un *software* gratuito de reinicio, que al ser instalado en el computador conectado a la impresora, reprogramaba el chip de tal forma que no se

⁶⁴ *"The newest and surely the less moral is the version of planned obsolescence which is not mentioned to be hidden but reversely presented to the customer as an innovation and an advantage. The product itself informs user when it is a time to buy a replacement. Think about new "innovation" of Mach 3 from Gillette, one of the brands of Procter & Gamble, a strip which changes colour to alert the user he needs a new blade. Users are notified that the blade will be blunt soon and they should use a new one, very probably more quickly than it is really necessary as some users have already pointed out in online discussions."* NEJEDLÁ, Jana, *Planned Obsolescence – Understanding the reality of durable goods obsolescence and consumers disposal behavior*, University of Economics in Prague, Prague, 2011, p. 32. Disponible en https://www.vse.cz/vskp/28895_planned_obsolescence_understanding_the_reality_of_durable_goods_obsolescence_and_consumersapos_disposal_behaviour.

⁶⁵ *"Similarly, recent advertisement for an electric toothbrush promises that the device will 'communicate' with the user. In reality, this means it has a small screen that informs you when it's time to replace the brush head."* MAYCROFT, Neil, *Consumption, planned obsolescence and waste*, University of Lincoln, Lincoln, p. 21. Disponible en <http://eprints.lincoln.ac.uk/2062/1/Obsolescence.pdf>.

alcanzara el conteo máximo de impresiones al cabo del cual la impresora comenzaba a “fallar”.⁶⁶

II. OBSOLESCENCIA RELATIVA O PSICOLÓGICA

Este tipo de obsolescencia, llamada también *obsolescencia de deseabilidad*, se produce cuando un producto aún es funcional, pero su rendimiento se ve desgastado en la mente del consumidor, por razones de estilo o cambios que hacen que se vea menos deseable,⁶⁷ a pesar de ser totalmente funcional. Aquí influyen considerablemente las tendencias y las modas existentes en una determinada sociedad. Tal como señala Neil MAYCROFT, “*las decisiones de consumo parecen estar motivadas por consideraciones estéticas o por sus implicancias en relación a la construcción de la identidad*”.⁶⁸

El diseño de un producto es actualmente, a diferencia de lo que sucedía en el pasado, cuando primaba la idea de funcionalidad, un elemento esencial del comercio, debido a la activa competencia entre las empresas de cada mercado. La estética de un producto favorece su consumo, por lo que varios mercados están condicionados a la estructuración de ciclos por razones de diseño de los productos: a modo de ejemplo, la industria de la moda (temporadas otoño-invierno, primavera-verano), automotriz, teléfonos móviles y otros dispositivos tecnológicos. Estos ciclos se erigen bajo la premisa de inducir a los consumidores a dejar de adquirir los modelos antiguos, para pasar a adquirir los nuevos productos, significativos de una nueva tendencia.

DEL MAESTRO denomina a esta modalidad *pseudo-functional obsolescence* (obsolescencia pseudo-funcional), pues consiste en introducir modificaciones *aparentemente* innovadoras, en cuanto a su funcionalidad, en un producto, cuando en realidad no existe ninguna innovación sustancial. En definitiva, se vuelve obsoleto un producto cuando

⁶⁶ Para mayor información sobre la obsolescencia de notificación en las impresoras, véase CHACÓN, *Op. Cit.*, pp. 245 – 258.

⁶⁷ “*A product still sound in terms of quality and performance becomes 'worn out' in minds because of styling or change makes it seem less desirable also called as psychological obsolescence*”. LOYA & JHAWAR, *Op. Cit.*, p. 257.

⁶⁸ “*Consumption decisions are seen to be motivated by aesthetic considerations or for their implications in relation to identity construction*”. MAYCROFT, *Op. Cit.*, p. 5.

funcionalmente no lo es.⁶⁹ Del Maestro da como ejemplo de este tipo de obsolescencia el caso de los adaptadores de corriente alterna y los cargadores de baterías.⁷⁰ Para este autor, esta es la modalidad verdaderamente perjudicial para los derechos de los consumidores, por carecer de ética y lealtad.⁷¹

Este tipo de obsolescencia tiene efectos en la *psique* de los consumidores, pues los induce a creer que el producto que tienen actualmente está anticuado, y por tanto debe ser sustituido por un nuevo modelo, concordante con la tendencia impulsada en el mercado, según consideraciones estéticas.⁷²

No sólo el diseño de un bien es relevante al momento de aplicar este tipo de obsolescencia, sino que también son importantes factores como la capacidad adquisitiva de los distintos consumidores y el momento en que se introducen los nuevos modelos destinados a reemplazar a los anteriores, pues *“los estratos sociales, permiten a las empresas tener un target definido que a su vez delimita el timing de la obsolescencia de estilo, toda vez que los productos son introducidos primero en las clases altas, para de ahí en adelante ser propuesto a las demás clases sociales con menores ingresos. La moda y el producto que la soporta decae, conforme este último llega hasta los consumidores con menor poder adquisitivo, marcando una pauta clara del ciclo vital del diseño y de la necesidad de implantar uno renovado”*.⁷³

Este tipo de obsolescencia es un rasgo característico de lo que se denomina “sociedad de consumo”, caracterizado por el consumo masivo de bienes y servicios. Se ha dicho que los bienes y servicios vienen a satisfacer necesidades de los consumidores. En la sociedad de

⁶⁹ DEL MAESTRO, Addison, *Planned Obsolescence: The Good and the Bad*, 2012. Disponible en <http://www.perc.org/blog/planned-obsolescence-good-and-bad>.

⁷⁰ *“One of the best examples of this is the existence of hundreds of different sizes and shapes of AC adapters, battery chargers, and batteries for electronic equipment. Many people assume that these differences exist for engineering reasons. Actually, most of the changes have no discernible purpose except to make the old models incompatible with the new ones.*

If you're not convinced, here's another example. In my home, we own three laptops. The oldest one is from the 1990s and the newest is from 2011. The power adapters for all three of them provide identical voltage and wattage. However, each one has a different plug, meaning that none is interchangeable. If the 1990s laptop dies, its old adapter becomes worthless. Conversely, if the adapter should die, one of the others can't be used - a new adapter needs to be purchased. This is the case even though the three adapters have the exact same electrical specifications. And the same is true of the laptops' rechargeable batteries.

There is no innovation here, and no engineering reason why each plug should be different. What's left is pseudo-functional obsolescence that costs consumers money and wastes resources.” Loc. Cit.

⁷¹ SOTO PINEDA, *Op. Cit.*, p. 7.

⁷² GUILTINAN, Joseph, *Creative Destruction and Destructive Creations: Environmental Ethics and Planned Obsolescence*, Journal of Business Ethics, Springer, Volume 89, May 2009, p. 20. Disponible en <http://link.springer.com/article/10.1007%2Fs10551-008-9907-9>.

⁷³ SOTO PINEDA, *Op. Cit.*, p. 8.

consumo, considerado como un estado avanzado del desarrollo industrial capitalista, no cabe hablar de necesidades, las cuales están revestidas de un carácter de racionalidad y justificación, sino que de “deseos”. En palabras del sociólogo Zygmunt BAUMAN, *“el consumismo de hoy no tiene como objeto satisfacer las necesidades –ni siquiera las necesidades más sublimes (algunos dirían, incorrectamente, “artificiales”, “imaginarias”, “derivativas”), es decir, las necesidades de identidad o de confirmación con respecto al grado de “adecuación”-. Se ha dicho que el spiritus movens de la actividad del consumidor ya no es un conjunto de necesidades definidas, sino el deseo -una entidad mucho más volátil y efímera, evasiva y caprichosa, y esencialmente mucho más vaga que las “necesidades”, un motivo autogenerado y autoimpulsado que no requiere justificación ni causa”*.⁷⁴

Sin duda, la frase que mejor resume el concepto de obsolescencia psicológica (y en términos más amplios, el de obsolescencia programada) sea aquella pronunciada por el diseñador industrial Brook Stevens, quien popularizó el fenómeno que es objeto de este estudio: *“es inculcar el deseo de tener algo un poco más nuevo, un poco mejor, un poco antes de lo que es necesario”*.⁷⁵

⁷⁴ BAUMAN, *Modernidad Líquida*, Op. Cit., p. 80.

⁷⁵ *“It is instilling the desire to own something a little newer, a little better, a little sooner than is necessary”*. Brooks Steven Associates, *Untitled Brochure*, Brooks Stevens Archive cite in Heskett, *“The Desire for the New”*, p. 4. Citado por CHACÓN, *Op. Cit.*, p. 137.

CAPÍTULO III. LEGISLACIÓN.

I. DERECHO COMUNITARIO EUROPEO

En los últimos años se advierte una tendencia, en los círculos de discusión de políticas económicas a nivel europeo, a fomentar iniciativas de regulación, de manera directa o indirecta, de las prácticas empresariales que puedan enmarcarse dentro de lo que se ha venido en llamar obsolescencia programada.⁷⁶⁻⁷⁷

Cabe advertir que el Derecho Comunitario Europeo no regula directamente, mediante instrumentos jurídicos, el fenómeno de la obsolescencia programada, limitándose a tratarla de manera indirecta en diversas directivas que se indicarán.

⁷⁶ Muestra de la preocupación en Europa por este tema es la respuesta conjunta, de fecha 8 de julio de 2011, del Comisario del Medio Ambiente en la Unión Europea, Sr. Janez Potocnik, frente a una serie de preguntas parlamentarias relativas a la necesidad de enfrentar la obsolescencia programada: *“La Comisión considera que la «obsolescencia programada», tal y como explica Su Señoría, puede tener consecuencias negativas para los intereses de los consumidores, el medio ambiente y la competencia leal.*

La legislación europea establece medios para combatir esas prácticas.

En primer lugar, la Directiva 99/44/CE sobre determinados aspectos de la venta y las garantías de los bienes de consumo ofrece a los consumidores unos derechos mínimos frente a los vendedores de productos defectuosos, es decir, de productos cuya calidad y rendimiento no son los normales en bienes del mismo tipo ni los que fundadamente puede esperar el consumidor. Entre estos derechos figuran el de que el producto defectuoso sea reparado o sustituido sin cargo alguno o el de obtener, en determinadas condiciones, un reembolso o un descuento en el plazo de los dos años siguientes a la entrega del producto. Los Estados miembros pueden adoptar disposiciones más estrictas, es decir, periodos de garantía más largos, en su legislación nacional.

En segundo lugar, el hecho de que un comerciante no informe al consumidor de que un producto ha sido diseñado para tener una vida útil limitada puede considerarse una práctica comercial desleal según lo dispuesto en la Directiva 2005/29/CE, y el comerciante puede ser juzgado y sancionado por esta razón.

En ambos casos, incumbe a los Estados miembros hacer que se cumpla la legislación.

En tercer lugar, en caso de que se celebre un acuerdo entre empresas con el fin de reducir el periodo de vida útil de sus productos, tal acuerdo podría considerarse una infracción de la legislación europea para prevenir el falseamiento de la competencia (artículo 101 del Tratado) si restringe la competencia, por ejemplo, limitando artificialmente el desarrollo técnico de los productos, y no cumple los requisitos del artículo 101, apartado 3, del Tratado. Es más, una empresa dominante que incurriera en un comportamiento similar podría ser condenada por abuso de posición dominante (artículo 102 del Tratado), si tal comportamiento no estuviera objetivamente justificado.

La obsolescencia programada es claramente contraria a los objetivos expuestos por la Comisión en su Estrategia Europa 2020 para lograr un crecimiento que haga un uso eficiente de los recursos. Un elemento importante del aprovechamiento eficiente de los recursos es la gestión sostenible de los materiales. La Comisión Europea está evaluando actualmente el plan de acción sobre consumo y producción sostenibles y una política industrial sostenible y, en particular, las diferentes medidas adoptadas en relación con el comportamiento medioambiental de los productos. La cuestión de la durabilidad de los productos, que debe tratarse desde la perspectiva del ciclo de vida, se considerará en el marco de esta revisión”. Disponible en <http://www.europarl.europa.eu/sides/getAllAnswers.do?reference=E-2011-001284&language=ES>.

⁷⁷ Ilustrador a este respecto es la entrevista que se le hizo a Bernardo H. Bataller, miembro del Comité Económico y Social Europeo, a propósito de la elaboración del Dictamen 2014/C 67/05, quien se refirió a la obsolescencia programada como un “fraude a los consumidores”. Entrevista disponible en http://www.eldiario.es/andalucia/mirando_a_europa/Bernardo-Bataller-obsolescencia-programada-consumidores_0_264573855.html.

Sin perjuicio de lo anterior, se ha dado un paso importante en el estudio de este fenómeno al emitirse el Dictamen 2014/C 67/05, que trataremos a continuación. Este dictamen, a pesar de no ser un texto legal que deba adoptarse en el derecho interno de cada uno de los estados miembros de la Unión Europea, sino una recomendación emitida por un órgano auxiliar de carácter consultivo, propone por primera vez una regulación sobre el objeto en estudio, prohibiéndola en los casos en que constituya una práctica abusiva que lesiona los derechos de los consumidores.

1. DICTAMEN DEL COMITÉ ECONÓMICO Y SOCIAL EUROPEO 2014/C 67/05: “POR UN CONSUMO MÁS SOSTENIBLE: LA DURACIÓN DE LA VIDA DE LOS PRODUCTOS INDUSTRIALES Y LA INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR PARA RECUPERAR LA CONFIANZA”

El Comité Social y Económico Europeo (CESE)⁷⁸ emitió, en 2013, un Dictamen de iniciativa denominado *“Por un consumo más sostenible: la duración de la vida de los productos industriales y la información al consumidor para recuperar la confianza”*. Este dictamen, en su párrafo 2.3, define la obsolescencia programada como *“la depreciación de un material o equipo antes de que se produzca su desgaste material, hasta el punto que se deprecia y caduca por razones independientes de su desgaste físico, aunque vinculadas al progreso técnico, a la evolución de los comportamientos, a la moda, etc”*.

Acto seguido, en el párrafo 2.4 se distinguen cuatro formas de obsolescencia, como sigue:

- 1) *Obsolescencia programada propiamente dicha*: consistente en prever una duración de vida reducida del producto, si fuera necesario mediante la inclusión de un

⁷⁸ El Comité Social y Económico Europeo (CESE) es un órgano auxiliar, de carácter consultivo, de la Unión Europea, creado por el Tratado Constitutivo de la Comunidad Económica Europea en 1957 con el fin de representar los intereses de los distintos grupos económicos y sociales de los Estados miembros de la Unión Europea. Este órgano ofrece un asesoramiento especializado a las grandes instituciones de la UE (Comisión Europea, Consejo de la UE, Parlamento Europeo), mediante la elaboración de “Dictámenes” centrados en las propuestas legislativas de la UE, y también mediante la elaboración de “Dictámenes de Iniciativa” sobre temas que el CESE considera que deberían abordarse. El CESE sirve de “puente” entre las instituciones de la UE y la sociedad civil organizada, organizada ésta en tres grupos: empresarios, trabajadores y actividades diversas, tales como agricultores, consumidores, ecologistas, familias, ONG’s, etc. De esta forma, el CESE fomenta una democracia participativa en la UE, contribuyendo a reforzar el papel de las organizaciones de la sociedad civil mediante el establecimiento de un “diálogo estructurado” con estos grupos en los Estados miembros de la UE y en otros países de todo el mundo. Para más información sobre este órgano, consultar <http://www.eesc.europa.eu/?i=portal.es.home>.

dispositivo interno para que el aparato llegue al final de su vida útil después de un cierto número de utilizaciones.

- 2) *Obsolescencia indirecta*: consistente en la imposibilidad de reparar un producto por falta de piezas de recambio adecuadas o por resultar imposible la reparación (por ejemplo, el caso de las baterías soldadas al aparato electrónico).
- 3) *Obsolescencia por incompatibilidad*: por ejemplo, el caso de un programa informático que deja de funcionar al actualizarse el sistema operativo. Esta obsolescencia guarda relación con la del servicio de postventa,⁷⁹ en el sentido de que el consumidor será más proclive a comprar otro producto que a repararlo, en parte debido a los plazos y precios de las reparaciones.
- 4) *Obsolescencia psicológica*: es aquella que se deriva de las campañas de marketing de las empresas encaminadas a hacer que los consumidores perciban como obsoletos los productos existentes, a pesar de que estén absolutamente funcionales u operativos. Por ejemplo, el mismo documento en estudio señala que de nada serviría obligar a un fabricante de tabletas electrónicas a producir objetos cuya vida útil sea de diez años si nuestros patrones de consumo hacen que deseemos sustituirlas cada dos años.

Este dictamen sólo abarca los tres primeros casos de obsolescencia señalados, puesto que la obsolescencia psicológica es consecuencia de factores extrajurídicos, cuyo análisis pertenece a la Sociología y la Psicología que estudian el fenómeno del consumo. Sin perjuicio de que es loable la intención de regular la obsolescencia en los 3 primeros casos expuestos, creemos que es un error excluir de regulación a la obsolescencia psicológica, pues igualmente puede constituir una práctica abusiva contra los derechos e intereses de los consumidores. La opción adecuada, a nuestro parecer, es incluirla dentro de una futura regulación, sin perjuicio de que, por sus propias características, se establezcan requisitos especiales (y más exigentes) para que sea calificada como una conducta antijurídica, estableciendo un adecuado balance entre las estrategias comerciales de los fabricantes y los derechos de los consumidores. Una segunda alternativa, complementaria a la anterior, sería establecer medidas concretas relativas a la educación de los consumidores.

⁷⁹ El servicio de postventa consiste en todos aquellos servicios prestados por el proveedor con la finalidad de satisfacer al cliente, además de asegurar una compra regular o repetitiva en el futuro por parte de éste. Este servicio puede materializarse de diversas maneras, ya sea asegurando atención técnica (instalación, mantenimiento, reparaciones) u otras prestaciones como tales como capacitación para el uso del bien o servicio o la gestión de consultas y reclamos de los clientes.

En esta línea, el dictamen se enfoca en fomentar, en los países miembros de la Unión Europea, legislaciones que prohíban aquellos casos flagrantes de obsolescencia programada, abogando por la *prohibición total de los productos cuyos defectos se calculan para provocar el fin de la vida útil de los mismos* (párrafo 1.2). Dentro de este tipo de casos se enmarcan, por ejemplo, las siguientes maniobras: la introducción deliberada de un defecto, un chip de apagado automático, limitaciones técnicas, imposibilidad de reparación o incompatibilidad de *software*.

Otras medidas sugeridas en este dictamen son fomentar la posibilidad de que los proveedores pongan a disposición de los consumidores piezas de recambio para sus productos, durante un período de 5 años a partir de la fecha de adquisición. Además, al momento de adquirir un determinado bien, debiera entregarse un manual que detalle las posibilidades e instrucciones de reparación (párrafo 1.3).

Cabe destacar que el CESE fomenta las iniciativas voluntarias de certificación de las empresas que tengan una política comercial contraria a los fines perseguidos mediante la implementación de maniobras constitutivas de obsolescencia planificada (párrafo 1.3).⁸⁰ Las medidas tendientes a que las empresas garanticen la fiabilidad y durabilidad de sus productos forman parte del marco estratégico para lograr un mejor equilibrio, justo y leal, en

⁸⁰ La iniciativa más importante de este tipo, aunque de carácter privado, es la creación, en 2015, del Sello ISSOP (Innovación Sostenible Sin Obsolescencia Programada), por parte de la Fundación Energía e Innovación Sostenible sin Obsolescencia Programada (FENISS), el cual “distingue a aquellas organizaciones y personas que se han comprometido de forma determinante con la excelencia en el ámbito de la sostenibilidad, del respeto por el medio ambiente y por las personas, con el objetivo de promover un cambio hacia un nuevo paradigma, basado en un modelo económico donde la economía del bien común sea el referente”. El decálogo para la obtención de este sello es el siguiente, según se detalla en su página web <http://feniss.org/sello-issop/> :

1. Priorizar la compra de productos y la contratación de servicios que sean respetuosos con el medio ambiente, fabricados sin obsolescencia programada, y si es fabricante de algún producto, fabricarlo sin obsolescencia programada. Utilizando preferiblemente producto local y el “Comercio Justo”.
2. Contribuir a la mejora energética y a la disminución de emisiones, con el objeto de reducir las huellas de carbono y ecológica corporativa.
3. Realizar la correcta gestión de residuos.
4. Promover la cultura del consumo social y ambientalmente responsable.
5. Apostar por una responsabilidad ambiental y la preservación del Medio Ambiente local.
6. Facilitar el acceso a la formación ambiental y de integración social.
7. Evitar hacer uso de una publicidad engañosa o ambiental y socialmente irresponsable.
8. Promover la igualdad e integración social.
9. Facilitar la conciliación laboral, familiar y personal.
10. Promover y difundir los compromisos adoptados hacia un modelo de gestión más sostenible y responsable. Incluir en sus contratos con terceros cláusulas que impidan la corrupción

Más información en http://www.eldiario.es/norte/euskadi/obsolescencia-programada-sello-certificacion-empresas-partidos_0_454254701.html.

la cadena de producción, distribución y consumo. En este ámbito, el CESE también anima a los Estados a tener en cuenta los parámetros de lucha contra la obsolescencia programada en el marco de sus políticas de contratación pública (párrafo 1.4).

Otra de las medidas que recomienda el CESE en este dictamen es implementar medidas de etiquetado referidas a la duración de vida o el número estimado de utilizaciones de los productos, de tal forma que el consumidor esté plenamente informado al momento de la adquisición sobre estas circunstancias. Dicha información debe ser pertinente en lo relativo a las necesidades de los consumidores y debe diferenciarse en función de las categorías de los productos para evitar efectos de sobreinformación en algunos envases (párrafo 1.7).

Estas y otras medidas propenden a un cambio de actitud del consumo, como fenómeno económico, enfatizando la reutilización y reparación de los productos, reforzando la protección de los consumidores. Finalmente, el dictamen sugiere armonizar el conjunto de textos que se refieren de manera indirecta a la obsolescencia programada, que señalaremos a continuación.

2. DIRECTIVAS QUE SE REFIEREN INDIRECTAMENTE A LA OBSOLESCENCIA PROGRAMADA

a. Directiva 2005/29/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, relativa a las prácticas comerciales desleales de las empresas en sus relaciones con los consumidores en el mercado interior

El ámbito de aplicación de esta Directiva, como instrumento jurídico protector de los derechos de los consumidores, son las prácticas comerciales realizadas por las empresas en sus relaciones con los consumidores (artículo 3.1 de la Directiva) que perjudiquen de forma directa sus intereses económicos (artículo 1). La aplicación de la Directiva se extenderá a las prácticas comerciales desleales de las empresas en sus relaciones con los consumidores, durante todo el *íter* contractual: ya sea antes, durante y después de una transacción comercial en relación con un producto (artículo 3.1).

Por su parte, las prácticas comerciales son los actos, omisiones, conductas, manifestaciones o comunicaciones comerciales, incluidas la publicidad y la comercialización, procedente de un comerciante y directamente relacionado con la promoción, venta o suministro de un producto a los consumidores (artículo 2 letra d) de la Directiva).⁸¹ Por su parte, producto es cualquier bien o servicio, incluidos los bienes inmuebles, así como los derechos y obligaciones (artículo 2 letra c) de la Directiva).

Los destinatarios de la regulación son las empresas, cuya noción es equiparable a la de “comerciante”, los cuales son los sujetos activos de las prácticas comerciales. La Directiva los define como cualquier persona física (natural, en la terminología jurídica nacional) o jurídica que, en las prácticas comerciales contempladas en ella, actúe con un propósito relacionado con su actividad económica, negocio, oficio o profesión, así como cualquiera que actúe en nombre del comerciante o por cuenta de éste (artículo 2 letra d)). En el otro extremo de la relación jurídica se encuentran los consumidores, entendidos como cualquier persona física (natural) que, en las prácticas comerciales contempladas en la Directiva, actúe con un propósito ajeno a su actividad económica, negocio, oficio o profesión.

La Directiva, básicamente, se estructura mediante el establecimiento, en el artículo 5, de una cláusula general de prohibición de prácticas comerciales desleales, entendidas como todas aquellas que sean contrarias a los requisitos de la diligencia profesional (entendida por la Directiva, en el artículo 2 letra h), como el nivel de competencia y cuidado especial que cabe razonablemente esperar del comerciante en sus relaciones con los consumidores, acorde con las prácticas honradas del mercado o con el principio general de la buena fe en el ámbito de actividad del comerciante) o que distorsionen o puedan distorsionar de manera sustancial, con respecto al producto de que se trate, el comportamiento económico del consumidor medio⁸² al que afecta o al que se dirige la práctica, o del miembro medio del grupo, si se trata de una práctica comercial dirigida a un grupo concreto de consumidores.

⁸¹ Como se advierte, la Directiva define las prácticas comerciales en términos objetivos y funcionales, indicando las actuaciones en que pueden consistir. En este sentido, MASSAGUER, José, *Las prácticas comerciales engañosas en la Directiva 2005/29/CE sobre las prácticas comerciales desleales*, en Revista “Actualidad Jurídica Uría Menéndez”, Número 13, Enero – Abril 2006, p. 13. Disponible en <http://www.uria.com/documentos/publicaciones/1582/documento/b01.pdf?id=2084>.

⁸² Cabe destacar que la Directiva tome como punto de referencia el criterio de “consumidor medio” al momento de aplicar e interpretar la normativa de protección al consumidor. El Tribunal Europeo de Justicia entiende por “consumidor medio” aquel que se encuentra razonablemente bien informado y es razonablemente atento y perspicaz, considerando factores sociales, culturales y lingüísticos, sin perjuicio que los tribunales nacionales de cada país miembro de la UE apliquen su propio criterio, tomando en cuenta la jurisprudencia del Tribunal Europeo de Justicia.

Luego del establecimiento de la cláusula general de prohibición, la Directiva establece dos grandes categorías de prácticas comerciales desleales: las prácticas engañosas, que a su vez se dividen en acciones u omisiones, y las prácticas agresivas. Estas prácticas son evaluadas en razón de los efectos que tengan, o puedan tener, sobre un consumidor medio.

Finalmente, se establece una “Lista Negra” que contiene todas aquellas prácticas comerciales que deben considerarse desleales bajo cualquier circunstancia, por lo que su prohibición es absoluta, sin necesidad de examinar sus efectos sobre un consumidor medio.

Una vez examinado someramente la estructura de la Directiva, es menester analizar si ciertas conductas constitutivas de obsolescencia programada pueden o no ser enmarcadas dentro de la categoría de prácticas comerciales desleales para con los consumidores.

En primer lugar, entendemos que toda acción deliberada de una empresa (utilizando la terminología de la Directiva) dirigida a reducir la vida útil de un producto, ora mediante una proyección de ella en la etapa de diseño, ora mediante la utilización de materiales de baja calidad y/o resistencia, es constitutiva de una práctica comercial desleal, enmarcable dentro de la cláusula general de prohibición del artículo 5. La razón de esto estriba en que se trata de una conducta que no cumple con los requisitos de la diligencia profesional de la empresa, puesto que es contraria a las exigencias de la buena fe, al no ser una práctica honrada dentro del mercado. Al incurrir en una conducta así, se está persiguiendo intencionadamente la obtención de una ganancia que es consecuencia del aumento de la demanda producida por la obsolescencia de los productos. De esta forma, no se cumple con el estándar del “leal y correcto comportamiento” (buena fe objetiva) durante la vida del contrato de consumo.

En segundo lugar, conductas constitutivas de obsolescencia planificada pueden considerarse prácticas comerciales engañosas, a la luz de la Directiva, si éstas contienen información falsa y por tal motivo carezcan de veracidad o información que, en la forma que sea, incluida su presentación general, induzca o pueda inducir a error al consumidor medio, aun cuando la información sea correcta en cuanto a los hechos, y que haga tomar una decisión sobre una transacción que de otro modo no hubiera tomado (artículo 6.1).

¿Cuándo puede darse este supuesto? Para dar una respuesta, consideramos necesario indicar algunos de los elementos señalados en los literales del artículo 6.1, que se refieren a los elementos sobre los cuales, a causa de la acción engañosa, se ha inducido a error en el

consumidor. Los literales que consideramos pertinentes para nuestro análisis son los siguientes:

b) las características principales del producto, tales como su disponibilidad, (...), la asistencia posventa al cliente (...);

e) la necesidad de un servicio o de una pieza, sustitución o reparación.

Entendemos que este supuesto puede originarse en el caso de la obsolescencia por notificación, si el fabricante ha incluido en el bien de consumo algún mecanismo o dispositivo que informe al consumidor que el bien ya no presta correctamente la utilidad para la cual fue adquirido (piénsese en el caso de las impresoras o de las cuchillas de afeitarse) y, por tanto, debe ser reemplazado o reparado. Estamos frente a una acción engañosa que induce a error al consumidor respecto del elemento indicado en la letra e) del artículo 6.1, ya que el engaño consiste en informar al consumidor de la necesidad “ficticia” de sustituir o reparar el bien de consumo, siendo que éste sigue siendo absolutamente funcional. También se induce a engaño respecto a su durabilidad (como característica principal del producto, lo cual es una cuestión de hecho), en cuanto se advierte que el producto ya no sirve para la función para la cual fue elaborado, no siendo así en la realidad.

Si estamos frente a una maniobra de obsolescencia informática, en que por medio de actualizaciones de *software* el fabricante pretende decrecer el rendimiento del *hardware*, con el fin de que el usuario adquiera un nuevo modelo del dispositivo tecnológico, podríamos estar frente a una acción engañosa que recae sobre el elemento de asistencia de posventa al cliente (las actualizaciones de *software* forman parte del servicio de soporte técnico), señalado en el literal b) del artículo 6.1.

Finalmente, en el caso de la obsolescencia objetiva técnica y en la obsolescencia objetiva funcional se puede inducir a engaño respecto de la duración del producto, en los términos del literal b) del artículo 6.1 (si consideramos la duración de la vida útil como una característica principal, lo cual será examinado caso a caso, dependiendo de las expectativas del consumidor, las características del producto y del mercado en cuestión), en el primer caso, o respecto de su disponibilidad, en el segundo, en caso que el fabricante descontinúe la fabricación de piezas necesarias para el buen funcionamiento del bien adquirido, o descontinúe la asistencia técnica.

Cabe señalar que en todos estos casos el engaño debe ser determinante en el sentido de que el consumidor tome una decisión sobre una transacción que de otro modo no hubiera tomado. Es decir, que el engaño altere el comportamiento económico racional de un consumidor medio.

Asimismo, la Directiva define la omisión engañosa como toda práctica comercial que, en su contexto fáctico, teniendo en cuenta todas sus características y circunstancias y las limitaciones del medio de comunicación:

- Omite información sustancial que necesite el consumidor medio, según el contexto, para tomar una decisión sobre una transacción con el debido conocimiento de causa, u
- Oculte la información sustancial o la ofrezca de manera poco clara, ininteligible, ambigua o de un modo no adecuado, o
- No dé a conocer el propósito comercial de la práctica comercial en cuestión en caso de que no resulte evidente por el contexto.

La información debe ser entregada de manera clara. La Directiva no contiene una lista exhaustiva de la información que debe considerarse sustancial, de forma tal que han de ser las autoridades nacionales de protección al consumidor y los tribunales quienes definan, caso a caso, qué debe considerarse como información sustancial que ha de ser entregada al consumidor, según el contexto.

En este punto consideramos que si el fabricante omite información relativa a la durabilidad del producto, la cual ha sido limitada en la fase de diseño o fabricación, o si se ha insertado un mecanismo de *death dating* (en ambos casos, obsolescencia objetiva técnica), o si omite informar que el producto adquirido será discontinuado y reemplazado por otro en un futuro cercano (obsolescencia objetiva funcional), estamos frente a una omisión engañosa que afecta los intereses económicos del consumidor en los términos de la Directiva: *“Una práctica comercial debe ser vista como engañosa si, en su contexto fáctico, tomando en cuenta todas sus características y circunstancias y las limitaciones del medio de comunicación, omite información material que el consumidor promedio necesita, de acuerdo al contexto, para tomar una decisión transaccional informada y de ese modo causa o es probable que el consumidor promedio tome una decisión que de otra manera no habría tomado”*.

Como conclusión, podemos observar que, a falta de un texto legal de carácter obligatorio a nivel comunitario que se ocupe específicamente de prohibir la obsolescencia programada, la Directiva sobre Prácticas Comerciales Desleales viene en ocupar dicho lugar, a través de una labor interpretativa de sus normas. Esto en cuanto algunas de las modalidades de obsolescencia estudiadas pueden subsumirse como prácticas comerciales desleales, ya sea en la cláusula general de prohibición como en la tipología de acciones u omisiones engañosas.

Sin perjuicio de lo anterior, estimamos que prácticas más difusas en cuanto a su licitud, tales como aquellas constitutivas de obsolescencia psicológica o relativa, no serían prohibidas bajo esta Directiva, por lo menos bajo la cláusula general. Habría que examinar caso a caso si una maniobra de obsolescencia psicológica tiene como elemento fundamental el engaño, ya sea como acción u omisión, para poder afirmar que es contraria a la Directiva. En este punto, estimamos que son más efectivas las medidas legislativas enfocadas en la educación del consumidor.

b. Directiva 2006/66/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, relativa a las pilas y acumuladores y a los residuos de pilas y acumuladores

Esta Directiva, de clara orientación protectora del Medio Ambiente, posee un artículo que es importante para la materia en estudio. El artículo 11, referido a la extracción de los residuos de pilas y acumuladores, establece que *“Los Estados miembros velarán por que los fabricantes desarrollen aparatos de los que se puedan extraer fácilmente los residuos de pilas y acumuladores. Los aparatos que lleven incorporados pilas o acumuladores deberán ir acompañados de instrucciones que muestren cómo realizar la extracción de forma segura y, si procede, informen al usuario final de la clase de pilas y acumuladores incorporados. Estas disposiciones no se aplicarán cuando, por razones de seguridad, rendimiento, de orden médico o de mantenimiento de datos, la continuidad de la alimentación de la energía sea necesaria y requiera una conexión permanente entre el aparato y la pila o acumulador”*.

En promedio, la batería de un ordenador portátil dura entre 2 y 4 años, aproximadamente, dependiendo del tipo de batería que utilice – Níquel-Cadmio (NiCad), Níquel Metal-Hidruro (NiMH), o Ion Litio -, el uso de la batería, las recargas de ésta y el cuidado que reciba por

parte del consumidor.⁸³ Una vez que la batería deja de funcionar, el ordenador portátil ya no sirve para su uso natural. Por esta razón, una práctica de obsolescencia programada de carácter técnico sería que el ordenador se fabricara de tal manera que la batería tuviera el carácter de no extraíble, forzando al consumidor a disponer de su propiedad, no teniendo más opción que comprar un nuevo ordenador en reemplazo del antiguo, al no tener la posibilidad de reemplazar solamente la pieza que ha fallado. La posibilidad de reemplazar sólo la pieza defectuosa permite a los consumidores ahorrar dinero y evitar las consecuencias dañinas al medioambiente derivadas de la excesiva acumulación de residuos.

Si bien la Directiva no menciona expresamente a la obsolescencia programada, ni tampoco parece claro que en la redacción de este artículo se haya tenido en mente esta circunstancia, sí tiene un impacto importante en la lucha contra las prácticas comerciales de obsolescencia, en cuanto se atacan tanto sus causas (la fabricación de baterías no extraíbles en productos electrónicos), como sus consecuencias (desgaste prematuro del bien y la consecuente disposición de la propiedad por parte del consumidor, como asimismo la acumulación de residuos).⁸⁴

c. Directiva 2008/98/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, sobre gestión de residuos

Esta Directiva ataca las consecuencias medioambientales de la obsolescencia programada: el exceso de acumulación de residuos y desechos. En efecto, esta práctica tiene como telón de fondo un ciclo basado en el “comprar-desechar-comprar”, impulsado por la aceleración de la producción y el consumo, lo cual es aún más grave si consideramos que muchos de los productos que suelen ser objeto de obsolescencia tienen componentes electrónicos cuyos residuos son particularmente dañinos para el medio ambiente. Los volúmenes de residuos son considerables: a modo de ejemplo, la tasa de reemplazo de un

⁸³ Fuente: <http://www.computerhope.com/issues/ch001236.htm>.

⁸⁴ TOLLEMER, Lydie, *L'Obsolescence Programmée*, Memoria de la Université de Montpellier 1, Centre du droit de la consommation et du marché, 2011-2012, p. 77. Disponible en: http://www.europe-consommateurs.eu/fileadmin/user_upload/eu-consommateurs/PDFs/publications/etudes_et_rapports/Memoire_Lydie_Tollemer-2012.pdf.

teléfono móvil es, en promedio, de 15 meses, y una media de 400.000 de estos equipos se vende diariamente.⁸⁵

Como señala PINOCHET, en los productos tecnológicos el problema se acentúa, pues la industria ha incorporado muchos componentes simples y baratos, en complejas "placas madres" en donde todos ellos van soldados, lo que hace imposible sustituir únicamente dichos elementos, sino que debe reemplazarse la placa madre, que en muchas ocasiones valdrá parecido a comprar un producto sin uso, y nuevamente tirar y comprar, con los millones de miles de toneladas de basura tecnológica que se generan innecesariamente,⁸⁶ que se depositan en vertederos altamente nocivos para la salud "pues los componentes electrónicos contienen muchos metales pesados, por ejemplo, Plomo, Mercurio, Oro, Plata, Arsénico, Bromo, Berilio, Aluminio, Cromo, Cobre, Cadmio, Litio, Selenio, Níquel, Titanio y Zinc entre otros. Muchos de estos metales son contaminantes y provocan la muerte".⁸⁷

No ahondaremos en este particular, porque estimamos que un estudio pormenorizado pertenece a la rama del Derecho Ambiental. Baste señalar que las prácticas de obsolescencia planificada producen un excedente de desechos contaminantes y, por tanto, los fabricantes debieran implementar políticas comerciales tendientes a la producción sustentable, lo que se ve reforzado por la Directiva que examinamos a continuación.

⁸⁵ CARRASCOSA HIDALGO, Ariadna, *La obsolescencia programada: Análisis de la posibilidad de su prohibición*, Memoria para optar a grado en Derecho, Universitat Pompeu Fabra, Barcelona, 2015, p. 15. Disponible en: <http://repositori.upf.edu/bitstream/handle/10230/24815/Carrascosa2015.pdf?sequence=1>.

⁸⁶ PINOCHET, *Op. Cit.*, pp. 403 y 404.

⁸⁷ SANTIAGO, Roland, *Op. Cit.*, p. 18.

d. Directiva 2009/125/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, por la que se instaure un marco para el establecimiento de requisitos de diseño ecológico aplicables a los productos relacionados con la energía

Esta Directiva establece un marco para los requisitos mínimos de diseño ecológico que deben cumplir los productos que consumen energía antes de que puedan ser utilizados o vendidos en la UE.⁸⁸

Esta Directiva, de clara impronta protectora del medio ambiente, pretende disminuir la contaminación mediante el diseño ecológico, o *eco-diseño*, de los productos, el cual es definido como la *“integración de los aspectos medioambientales en el diseño del producto con el fin de mejorar su comportamiento medioambiental a lo largo de todo su ciclo de vida”* (artículo 2 N° 23).

El diseño ecológico debe estar presente durante todo el ciclo de vida del producto, constituido por las etapas consecutivas e interrelacionadas del mismo, desde el uso de su materia prima hasta su eliminación final (artículo 2 N° 13), pasando por su fabricación, envasado y distribución, instalación, mantenimiento, utilización y fin de la vida útil.

Al igual que la anterior Directiva, el estudio pormenorizado de ésta y su relación con la obsolescencia programada pertenece al campo del Derecho Medioambiental. Baste señalar que esta normativa guarda estrecha relación con la Directiva 2006/66/CE, ya que la fabricación de dispositivos electrónicos que contengan baterías integradas, que favorezcan la obsolescencia técnica planificada, infringirían la normativa en comento. El diseño que contempla baterías extraíbles justamente cumple con el perfil ecológico exigido por la Directiva 2009/125/CE.

Finalmente, estas directivas de orientación medioambiental proponen puntos de vista interesantes en lo relativo a la vinculación del Derecho del Consumidor con el Derecho Ambiental, lo cual será relevante al momento de analizar, en nuestro Derecho, una posible infracción al artículo 28 de la Ley 19.496, el cual establece que *“Comete infracción a las disposiciones de esta ley el que, a sabiendas o debiendo saberlo y a través de cualquier tipo de mensaje publicitario induce a error o engaño respecto de: f) Su condición de no producir*

⁸⁸ Fuente: <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/?uri=URISERV:en0018>.

daño al medio ambiente, a la calidad de vida y de ser reciclable o reutilizable". Este aspecto será estudiado en el último capítulo de este trabajo.

II. FRANCIA

Si bien este trabajo se enfoca en la regulación a nivel comparado sobre la obsolescencia programada, poniendo especial énfasis en el Derecho Comunitario Europeo y el Derecho Brasileño, haremos una breve referencia a la legislación francesa, que recientemente ha dado un paso importante a nivel mundial al ser el primer país que prohíbe de manera expresa la obsolescencia programada, estableciendo sanciones penales y pecuniarias a aquellas empresas que incurran en ella.

El 17 de octubre de 2015 fue promulgada en Francia la Ley N° 2015-992, relativa a la transición energética para el crecimiento verde.⁸⁹ El artículo 99 de la Ley N° 2015-992 introduce la siguiente modificación al Código del Consumo, insertando una Sección 2 Bis en el Capítulo III, Título I del Libro II de dicho cuerpo legal, tal como sigue:

“Sección 2 Bis

Obsolescencia programada

Art. L. 213-4-1. – I. La obsolescencia programada se define como el conjunto de técnicas por las que un fabricante planea reducir deliberadamente la duración de vida de un producto con el fin de aumentar la tasa de reemplazo.

II. La obsolescencia programada se castiga con una pena de dos años de presidio y una multa de € 300.000.-

III. El importe de la multa podrá ser aumentado, con el fin de hacerlo proporcional a los beneficios obtenidos del incumplimiento, al 5% de las ventas medias anuales, calculadas en base a los últimos tres períodos anuales anteriores a la fecha de conocimiento de los hechos.”⁹⁰

⁸⁹ Ley disponible en http://www.developpement-durable.gouv.fr/IMG/pdf/joe_20150818_0189_0001_1_-2.pdf.

⁹⁰ “Article 99 Après la section 2 du chapitre III du titre I er du livre II du code de la consommation, est insérée une section 2 bis ainsi rédigée : «

« Section 2 bis

« Obsolescence programmée «

Art. L. 213-4-1. – I. – L’obsolescence programmée se définit par l’ensemble des techniques par lesquelles un metteur sur le marché vise à réduire délibérément la durée de vie d’un produit pour en augmenter le taux de

Durante la tramitación del proyecto de ley, el texto sufrió algunas modificaciones. En efecto, el texto primitivo comenzaba de la siguiente manera:

*“La obsolescencia programada designa al conjunto de técnicas por las que un fabricante planea, **especialmente en el diseño de los productos**, reducir deliberadamente la duración de vida o **el uso potencial** con el fin de aumentar la tasa de reemplazo.*

***Estas técnicas pueden incluir la introducción voluntaria de un defecto, una fragilidad, una terminación programada o prematura de una limitación técnica, una incapacidad para reparar, debido a la naturaleza no extraíble del dispositivo o la falta de partes esenciales para la operación de los mismos, o incompatibilidad.**”⁹¹* (El énfasis es nuestro).

Resulta pertinente la eliminación de la frase “especialmente en el diseño de los productos”, puesto que, como vimos en el Capítulo II, la obsolescencia programada no se limita a las etapas iniciales del ciclo de vida de un producto, las cuales corresponden a la etapa de diseño y fabricación, configurando usualmente una modalidad de obsolescencia objetiva técnica, sino que puede ocurrir durante la utilización del mismo (por ejemplo, si estamos frente a una obsolescencia funcional o informática) o en la etapa de “aparente” fin del producto (obsolescencia por notificación), o mediante otras maniobras incorporadas en los servicios de post-venta (por ejemplo, actualizaciones de *software* mediante medios telemáticos). Si el texto se hubiera promulgado en su redacción original, podrían haberse originado problemas en la aplicación de la ley, y tal vez se hubiera restringido exclusivamente a aquellos casos de obsolescencia técnica, lo cual hubiera contrariado el espíritu de la ley.

remplacement. « II. – L’obsolescence programmée est punie d’une peine de deux ans d’emprisonnement et de 300 000 € d’amende. « III. – Le montant de l’amende peut être porté, de manière proportionnée aux avantages tirés du manquement, à 5 % du chiffre d’affaires moyen annuel, calculé sur les trois derniers chiffres d’affaires annuels connus à la date des faits. »

⁹¹ “Article 22 ter A

Après la section 2 du chapitre III du titre Ier du livre II du code de la consommation, est insérée une section 2 *bis* ainsi rédigée :

« Section 2 bis

« *Obsolescence programmée*

« Art. L. 213-4-1. – I. – L’obsolescence programmée désigne l’ensemble des techniques par lesquelles un metteur sur le marché vise, notamment par la conception du produit, à raccourcir délibérément la durée de vie ou d’utilisation potentielle de ce produit afin d’en augmenter le taux de remplacement.

« Ces techniques peuvent inclure l’introduction volontaire d’une défectuosité, d’une fragilité, d’un arrêt programmé ou prématuré, d’une limitation technique, d’une impossibilité de réparer, en raison du caractère indémontable de l’appareil ou de l’absence de pièces détachées essentielles au fonctionnement de ce dernier, ou d’une incompatibilité.

Respecto a la referencia al “uso potencial”, entendemos que el legislador francés quiso referirse a aquellas situaciones en que el producto, aun siendo funcional, no presta satisfactoriamente la función para la cual fue fabricado, incitando al consumidor a adquirir un nuevo bien en su reemplazo, tal como sucede en los casos de obsolescencia informática o funcional por falta de piezas de reparación.

En relación al inciso segundo, se enumeraba a manera ejemplar una serie de conductas del fabricante que tenían por objetivo reducir deliberadamente la vida útil del producto, abarcando las principales hipótesis de obsolescencia programada. Es positivo que se haya optado por una enumeración meramente ejemplar, y no una taxativa, puesto que estamos frente a una materia que está en constante desarrollo debido a las innovaciones tecnológicas en los procesos industriales. Sin embargo, esto puede suponer problemas si tomamos en cuenta el numeral II del artículo, que establece una sanción penal para quienes incurran en este tipo de prácticas, ya que se estaría infringiendo el principio de tipicidad en materia penal.

Un problema no menor reside en la exigencia de que la conducta desplegada por el fabricante tenga como objetivo la reducción deliberada de la duración del producto, lo cual deberá probarse. Este es un elemento subjetivo de difícil prueba, sobre todo si consideramos que la defensa de los fabricantes consistirá en argumentar que la reducción no es deliberada, sino que se debe a exigencias de innovación y eficiencia en los procesos productivos.⁹²

Otro problema se refiere al sujeto activo que ejecuta la conducta prohibida: el fabricante o productor (*metteur sur le marché vise*). Como bien señala CARRASCOSA, “se plantea la duda de quién sería el efectivamente condenado debido a las numerosas técnicas de obsolescencia programada que la ley prevé, con el problema añadido de los casos de responsabilidad de las personas jurídicas. Por todo ello, ¿Quién iría a la cárcel? ¿Sería el ingeniero? ¿El diseñador? ¿El administrador de la sociedad? ¿El fabricante de la parte del producto que efectivamente está programada para fallar? Existe el temor que si la ley prospera, se acabe aplicando solamente a los fabricantes que suministran las partes de los productos”.⁹³ Creemos que, en lo concerniente a la aplicación de la normativa de los derechos de los consumidores, por lo menos en nuestro país, una situación similar se resuelve mediante la aplicación del artículo 21 de la Ley 19.496, que da la opción al

⁹² En este sentido, CARRASCOSA, *Op. Cit.*, p. 19.

⁹³ *Loc. Cit.*

consumidor para dirigirse indistintamente contra el vendedor, el fabricante o el importador (sin perjuicio del derecho de repetición, según corresponda), pero sin duda existen problemas no tan fáciles de solucionar si consideramos que la legislación francesa establece una responsabilidad penal, la cual es estrictamente personal.

Si bien la ley tiene algunas imperfecciones como las ya mencionadas, constituye un importante avance en la regulación del fenómeno que es objeto de estudio en este trabajo. Es probable que esto impulse la dictación de normativas en otros países, sancionando la obsolescencia planificada, o la dictación de una Directiva en este sentido, tomando como antecedente los lineamientos expuestos en el Dictamen 2014/C 67/05 del Comité Económico y Social Europeo.

III. BRASIL

El estatuto protector de los derechos de los consumidores en Brasil lo constituye la Ley Federal Nº 8.078/1990, conocido como Código de Defensa del Consumidor (en adelante, CDC). El artículo 4º de este cuerpo normativo establece la Política Nacional de Relaciones de Consumo, en los siguientes términos (el énfasis es nuestro):

*Artículo 4. - La Política Nacional de Relaciones de Consumo tiene por objetivo el **atendimiento de las necesidades de los consumidores, el respeto a su dignidad, salud, seguridad, la protección de sus intereses económicos, la mejoría de la calidad de su vida, así como la transparencia y armonía en las relaciones de consumo**, atendidos los siguientes principios:*

- I. Reconocimiento de la **vulnerabilidad del consumidor** en el mercado de consumo;*
- II. **Acción gubernamental** en el sentido de **efectivamente proteger al consumidor** por medio de: (a) iniciativa directa; (b) incentivos hacia la creación y desarrollo de asociaciones representativas; (c) la presencia del Estado en el mercado de consumo; (d) la garantía de productos y servicios según modelo estándar de calidad, seguridad, durabilidad y desempeño.*
- III. **Armonización de los intereses de los participantes de las relaciones de consumo, haciendo compatible la protección al consumidor con la necesidad de desarrollo económico y tecnológico** de manera a llevar a efecto los principios en que se basan el orden económico (artículo 170 de la Constitución Federal) siempre fundamentado en buena fe y equilibrio en las relaciones entre consumidores y proveedores.*

- IV. *Educación e información de proveedores y consumidores con respeto a sus derechos y deberes buscándose la mejora del mercado de consumo;*
- V. *Incentivo a la creación por parte de los proveedores de medios eficientes de control de calidad y seguridad de los productos y servicios, así como formas alternativas hacia la solución de conflictos de consumo;*
- VI. ***Eficiente prohibición y represión a todos los abusos practicados en el mercado de consumo, inclusive la competencia desleal y utilización impropia de invenciones y creaciones industriales de marcas, nombres comerciales y logotipos que puedan causar perjuicio a los consumidores.***
- VII. *Racionalización y mejora de los servicios públicos;*
- VIII. *Estudio permanente de las modificaciones del mercado de consumo.*⁹⁴

Este cuerpo normativo, como todos aquellos que tienen como fin la protección de los derechos de los consumidores, parte de la base que la relación de consumo es de carácter asimétrica, en cuanto el consumidor se encuentra en una posición de vulnerabilidad frente al proveedor. De esta forma, se busca proteger al consumidor de los abusos en que puedan incurrir los proveedores, brindando herramientas para la protección de sus derechos.

Antes de entrar en un análisis relativo a la recepción de la teoría de la obsolescencia programada en el ordenamiento jurídico brasileño, es menester entender cómo se ha conceptualizado la relación de consumo en dicho ordenamiento, de modo tal de delimitar el ámbito de aplicación del Código de Defensa del Consumidor.

⁹⁴ *Art. 4º A Política Nacional das Relações de Consumo tem por objetivo o atendimento das necessidades dos consumidores, o respeito à sua dignidade, saúde e segurança, a proteção de seus interesses econômicos, a melhoria da sua qualidade de vida, bem como a transparência e harmonia das relações de consumo, atendidos os seguintes princípios:*

I - reconhecimento da vulnerabilidade do consumidor no mercado de consumo;

II - ação governamental no sentido de proteger efetivamente o consumidor:

a) por iniciativa direta;

b) por incentivos à criação e desenvolvimento de associações representativas;

c) pela presença do Estado no mercado de consumo;

d) pela garantia dos produtos e serviços com padrões adequados de qualidade, segurança, durabilidade e desempenho.

III - harmonização dos interesses dos participantes das relações de consumo e compatibilização da proteção do consumidor com a necessidade de desenvolvimento econômico e tecnológico, de modo a viabilizar os princípios nos quais se funda a ordem econômica (art. 170, da Constituição Federal), sempre com base na boa-fé e equilíbrio nas relações entre consumidores e fornecedores;

IV - educação e informação de fornecedores e consumidores, quanto aos seus direitos e deveres, com vistas à melhoria do mercado de consumo;

V - incentivo à criação pelos fornecedores de meios eficientes de controle de qualidade e segurança de produtos e serviços, assim como de mecanismos alternativos de solução de conflitos de consumo;

VI - coibição e repressão eficientes de todos os abusos praticados no mercado de consumo, inclusive a concorrência desleal e utilização indevida de inventos e criações industriais das marcas e nomes comerciais e signos distintivos, que possam causar prejuízos aos consumidores;

VII - racionalização e melhoria dos serviços públicos;

VIII - estudo constante das modificações do mercado de consumo.

El CDC, para efectos de aplicación de sus normas, subdivide el concepto de consumidor en cuatro clases:

- i) Consumidor estándar o *strictu sensu* (artículo 2º CDC): toda persona natural o jurídica que adquiera cualquier producto o servicio como destinatario final. Corresponde a la definición clásica de consumidor. Si bien la norma no lo señala, se ha entendido que incluye no sólo a quien adquiere el producto o servicio (consumidor jurídico) sino también al que lo utiliza o disfruta (consumidor material).
- ii) Consumidor “equiparado” (párrafo único del artículo 2º CDC): colectividad de personas (indeterminables) que actúe interviniendo en las relaciones de consumo. Es consumidor equiparado todo aquel que, aun siendo extraño a la relación de consumo propiamente dicha, sufre algún perjuicio en razón de defectos intrínsecos o extrínsecos al producto o servicio, abarcando las dos categorías de consumidores que se señalarán en iii) y iv). Esta clase de consumidor no requiere ser individualizada específicamente, puesto que contempla a las colectividades de personas que se vean afectadas por una relación de consumo. La importancia de esta categoría radica en la aplicación de las llamadas *acciones de clase*, ya sea protegiendo el interés colectivo o difuso de los consumidores, al igual como sucede en Chile.
- iii) Víctimas de accidentes de consumo (artículo 17º CDC): es todo aquel que ha sufrido daños con ocasión de una relación de consumo, aun cuando no se haya perfeccionado. El legislador, al establecer esta norma, previó la protección de los consumidores potenciales, teniendo en mente casos de responsabilidad extracontractual.
- iv) Todo aquel que esté expuesto a prácticas comerciales (artículo 29º CDC): se trata de un concepto difuso de consumidor, en que no es necesario que exista una individualización específica, considerando que toda persona es un potencial consumidor al estar expuesta a toda práctica comercial (siendo la principal, pero no la única, la publicidad, que se caracteriza por ser un mecanismo incentivador de la circulación de bienes en el mercado de consumo).

Por su parte, el concepto de proveedor se encuentra en el artículo 3º del CDC, definiéndolo como “toda persona física [natural] o jurídica, pública o privada, nacional o extranjera, así como los entes despersonalizados, que desarrollan actividad de producción, montaje, creación, construcción, transformación, importación, exportación, distribución o

comercialización de productos o prestación de servicios”.⁹⁵ Como se puede observar, la definición es bastante amplia, incluyendo a todos aquellos agentes económicos que intervienen en el proceso productivo antes de la llegada del producto o servicio al consumidor final.

Ya examinados los elementos subjetivos de la relación de consumo, esto es consumidor y proveedor, es hora de analizar los elementos objetivos de la relación de consumo, conforme a la normativa brasileña. Los elementos objetivos corresponden a los productos y servicios: los primeros son definidos en el artículo 3° párrafo 1° del CDC como “todo bien, mueble o inmueble, material o inmaterial”,⁹⁶ mientras que los segundos son definidos como “toda actividad ofrecida en el mercado de consumo bajo remuneración, inclusive las de naturaleza bancaria, financiera, de crédito y seguros, excepto las resultantes de la relación laboral”.⁹⁷

Una distinción que tiene importancia para nuestro trabajo dice relación con el concepto de productos “no durables” y “durables”, la que se extrae del artículo 26 del CDC y ha sido analizada por la doctrina. En este orden de cosas, se entiende como productos “no durables” todos aquellos que “se agotan con su primer uso o en poco tiempo después de su adquisición”, ya sea porque corresponden a bienes que naturalmente son destruidos en su utilización (por ejemplo, los alimentos), o aquellos que se caracterizan por tener una corta vida (por ejemplo, los productos de limpieza). Por su parte, los productos “durables” son aquellos que “no son destruidos por su inmediato consumo, sin perjuicio de que puedan sufrir un desgaste natural por su utilización” (por ejemplo, productos electrónicos tales como los televisores, computadores, celulares).⁹⁸

Considerando que el estudio del fenómeno de la obsolescencia programada, desde la perspectiva del Derecho, es relativamente nuevo, son pocos los textos legales que hacen expresa referencia a ella (son los casos de la legislación francesa y de la Comunidad Europea, ya citados). En Brasil, se puede decir que se ha tratado desde una perspectiva

⁹⁵ Art. 3° *Fornecedor é toda pessoa física ou jurídica, pública ou privada, nacional ou estrangeira, bem como os entes despersonalizados, que desenvolvem atividade de produção, montagem, criação, construção, transformação, importação, exportação, distribuição ou comercialização de produtos ou prestação de serviços.*

⁹⁶ § 1° *Produto é qualquer bem, móvel ou imóvel, material ou imaterial.*

⁹⁷ § 2° *Serviço é qualquer atividade fornecida no mercado de consumo, mediante remuneração, inclusive as de natureza bancária, financeira, de crédito e securitária, salvo as decorrentes das relações de caráter trabalhista.*

⁹⁸ FILOMENO, José Geraldo Brito. Título I: Dos direitos do consumidor. En: GRINOVER, Ada Pellegrini et al., *Código Brasileiro de Defesa do Consumidor: comentado pelos autores do anteprojeto*, Vol. 1. 10.ed. rev., atual. E reform. Rio de Janeiro: Forense, 2011. P. 51. Citado por OLIVEIRA COSTA, Ícaro, *A responsabilidade civil dos fornecedores de bens de consumo duráveis diante da prática da obsolescencia programada, en Proteção do consumidor diante dos problemas dos productos e serviços: o que fazer quando quebram ou deixam de funcionar?* (Coordinado por Joseane Suzart Lopes da Silva y Alane Silva de Cerqueira), Salvador, Bahia, Paginae Editora, 2014, pp. 254 y ss.

doctrinal, en base a instituciones ya conocidas del Derecho Civil y del Derecho del Consumo. En efecto, Ícaro OLIVEIRA COSTA considera que la obsolescencia programada se puede analizar como un *vicio que afecta a la relación de consumo*. Desde este punto de vista, parte de la definición de vicio que da el CDC en su artículo 18º, como “todo daño ocurrido en el producto, ya sea en su cantidad o calidad, que lo deje impropio o inadecuado al consumo al que se destina, o que disminuyan su valor”.⁹⁹ Según Oliveira Costa, “*la obsolescencia programada se materializa a partir del surgimiento de estos vicios, ya sean ocultos u aparentes, que comprometan la finalidad del bien adquirido u ocasionen un perjuicio patrimonial*”, concluyendo que la obsolescencia programada está, por tanto, íntimamente relacionada con el concepto de vicio y defecto del producto esbozado en el CDC.¹⁰⁰

El concepto de vicio se remonta a la legislación civil, antes que a la legislación de protección del consumidor, encontrando su fuente original en la institución de los vicios redhibitorios, cuya reglamentación resguarda a los compradores de los defectos de fábrica que pudieren afectar a los bienes adquiridos. Conforme al artículo 441 del Código Civil Brasileño, del año 2002, que al efecto dispone que “la cosa recibida, en virtud de un contrato conmutativo, podrá ser rechazada por vicios o defectos ocultos, que la tornen impropia para el uso al que es destinada, o que disminuyan su valor”,¹⁰¹ una vez que el comprador tome conocimiento de la existencia de estos vicios o defectos ocultos, podrá optar por dos medidas: la resolución del contrato, mediante la acción redhibitoria, o la disminución proporcional del precio, mediante la acción *quantum minoris*. Si además el vendedor sabía de la existencia del vicio y no lo comunicó al comprador (estaba de mala fe), deberá indemnizar perjuicios. Para que existan vicios ocultos se deben cumplir cuatro requisitos: los vicios o defectos deben ser ocultos, considerados abstractamente en base a un patrón medio de previsibilidad de un hombre común; el adquirente no tiene conocimiento de ellos; los vicios deben existir al momento de la entrega; y finalmente, el defecto deberá necesariamente afectar la utilidad de la cosa, perjudicando o disminuyendo su destinación económica.¹⁰²

De esta forma, la institución de los vicios redhibitorios se constituye como una de las primeras medidas contractuales de protección contra la obsolescencia programada por

⁹⁹ OLIVEIRA COSTA, *Op. Cit.*, pp. 255 y 256.

¹⁰⁰ *Ibid.*, p. 256.

¹⁰¹ Art. 441. *A coisa recebida em virtude de contrato comutativo pode ser enjeitada por vícios ou defeitos ocultos, que a tornem imprópria ao uso a que é destinada, ou lhe diminuíam o valor.*

¹⁰² OLIVEIRA COSTA, *Op. Cit.*, p. 257, citando a PEREIRA, Caio Mário da Silva, *Instituições de direito civil: contratos*, 12ª Ed., Rio de Janeiro: Forense, 2005, p. 125, Vol. 3.

reducción arbitraria del período de vida útil de los productos, la cual se encuentra regulada por la legislación civil.¹⁰³

Una segunda perspectiva, en la doctrina brasileña, respecto de los vicios constitutivos de obsolescencia programada en los productos, se da en el seno del Derecho del Consumo. Dicho análisis toma como punto de partida el artículo 18 del CDC, el cual efectúa una triple distinción de los vicios en un producto.

Habiéndose definido el vicio en un producto como “todo aquel daño ocurrido en el producto, ya sea en su cantidad o calidad, que lo deje impropio o inadecuado al consumo al que se destina, o que disminuyan su valor”, se pretende no dejar en la indefensión al consumidor frente al proveedor. De esta forma, se ha construido dogmáticamente el Principio de Seguridad, según el cual se debe asegurar al consumidor que las expectativas creadas por el proveedor, con anterioridad a la venta del producto (es decir, aquellas expectativas generadas mediante la publicidad, o que estén contenidas en la oferta), serán cumplidas a cabalidad. Este principio impone a los proveedores un deber de asegurar la calidad de los bienes que comercializan, lo cual se relaciona con el deber de profesionalidad que pesa sobre ellos.

El legislador, en materia de Derecho del Consumo, mejoró sustantivamente la institución de los vicios redhibitorios, fortaleciendo la tutela del consumidor: “impuso un vínculo de solidaridad entre los proveedores integrantes de la cadena productiva (fabricantes, distribuidores, proveedores, etc.); imposibilitó, en cualquier hipótesis, la exoneración de responsabilidad del proveedor, mediante cláusulas insertas en el contrato; y se puso a disposición del consumidor una tercera alternativa (aparte de la resolución del contrato y la restitución del precio) en caso de vicios ocultos, esto es, la sustitución del producto por uno de la misma especie.”¹⁰⁴

La doctrina brasileña ha construido dos categorías de vicios: vicios de calidad por seguridad y vicios de calidad por inadecuación. Los primeros se asocian a la noción de productos defectuosos, es decir, aquellos que por un defecto intrínseco causan accidentes o daños al consumidor, en su integridad física o psíquica. Mientras que los vicios de calidad por inadecuación (o defectos de conformidad o utilidad del producto) dicen relación con la

¹⁰³ *Ibid.*, p. 258.

¹⁰⁴ *Ibid.*, p. 258.

falta de aptitud o idoneidad del bien para la realización del fin al que es naturalmente destinado.¹⁰⁵

La legislación brasileña recoge la noción de vicios de calidad por inadecuación en el artículo 18, párrafo sexto, del CDC. Esta disposición establece que son productos impropios para el uso y consumo:

- I. Los productos con plazo de validez expirados;
- II. Los productos deteriorados, alterados, adulterados, damnificados, falsificados, corrompidos, defraudados, nocivos a la vida o a la salud, peligrosos y aún aquellos en desacuerdo a las normas reglamentarias de fabricación, distribución o presentación;
- III. Los productos que por cualquier motivo se muestren inadecuados a la finalidad a que se destinan.

En caso de que el consumidor adquiera un producto que presente algunas de las características enunciadas anteriormente, podrá optar entre la sustitución del producto por otro de la misma especie en perfectas condiciones de uso, la restitución inmediata de los valores pagados, debidamente actualizados, sin perjuicio de las eventuales demandas por daños, o por la reducción proporcional del precio, en conformidad al primer párrafo del artículo 18.

Se puede observar que la técnica de obsolescencia programada empleada por un proveedor puede enmarcarse dentro de la hipótesis de productos adulterados. Aún más, podría enmarcarse dentro de la tercera hipótesis de productos impropios para el consumo, en cuanto por la reducción artificial de la vida útil del mismo no puede cumplir la finalidad al cual es destinado.

Sin embargo, el problema de hacer valer la garantía de un producto que ha sido adulterado en razón de la obsolescencia programada, dice relación con el plazo para ejercer dicho derecho. En efecto, el consumidor se entera de que su producto ha sido adulterado sólo cuando comienza a fallar, lo cual sucederá a menudo una vez transcurridos los plazos para ejercer la garantía legal, plazos que se establecen en el artículo 26 CDC, el cual dispone:

Artículo 26. - El derecho de reclamar por vicios aparentes o de fácil reconocimiento caduca en:

- I. Treinta días, tratándose de suministro de servicio y producto no durables;

¹⁰⁵ *Ibid.*, p. 260.

- II. Noventa días, tratándose de suministro de servicio y producto durables.

Párrafo 1. - El lapso a considerar para la decadencia comienza a partir de la entrega efectiva del producto o de la conclusión de los servicios.

Párrafo 2. - Obstan la decadencia:

- I. La reclamación comprobadamente hecha por el consumidor junto al proveedor de productos y servicios hasta una respuesta negativa correspondiente, transmitida de manera incuestionable;
- II. DEROGADO
- III. La instauración de averiguación civil, hasta su cierre.

Párrafo 3 - Tratándose de vicio oculto el tiempo a contar comienza en el momento en que se verifique el defecto.

Para sortear esta dificultad, la doctrina elabora una distinción entre los distintos tipos de vicios en razón de su manifestación al consumidor. De esta manera, tenemos los vicios aparentes o de fácil constatación, cuya identificación se realiza de manera inmediata al momento de adquirirse el producto. La caracterización de vicio aparente o de fácil constatación dependerá de la mayor o menor complejidad del producto, las características individuales del consumidor y las circunstancias en la adquisición del bien.¹⁰⁶ De esta manera, el plazo para hacer efectiva la garantía comenzará desde la entrega efectiva del bien, en conformidad al párrafo primero del artículo citado, ya que desde este momento se entiende que el consumidor estuvo en condiciones de advertir el vicio que afectaba al producto adquirido, y por tanto, de ejercer su derecho a hacer efectiva la garantía legal (recordemos que la prescripción es una sanción a la inactividad del acreedor negligente en el ejercicio de sus derechos, por tanto, el plazo de prescripción no podría comenzar a correr mientras no tenga conocimiento del vicio que afectaba al bien adquirido).

Una segunda categoría corresponde a los vicios conocidos por el consumidor, por haber sido debidamente informados por el proveedor. Tales vicios concurren generalmente en productos usados o refaccionados, circunstancia que debe ser informada por el proveedor, y consisten usualmente en pequeñas averías o desgastes. Como contrapartida a lo anterior, en la práctica comercial el consumidor gozará de un beneficio consistente en la reducción del precio a pagar, en relación a un producto nuevo de la misma especie. Hacemos hincapié en

¹⁰⁶ *Ibíd.*, p. 262.

que el hecho de que el producto sea usado (“de segunda mano”) o refaccionado debe ser informado por el proveedor, pues en caso contrario existirá una infracción a la legislación de protección al consumidor, por haberse incumplido deberes de información.

Finalmente, tenemos la categoría de los vicios ocultos, que son aquellos “que el consumidor promedio no consigue identificar al momento de la adquisición del producto, pues estos surgen después de su uso”.¹⁰⁷ Se manifiestan únicamente después de cierto tiempo de uso del producto, y por tanto no son advertidos por el consumidor al momento de la adquisición. Esta es justamente la categoría de vicios que se presenta en el caso de que un proveedor recurra a la obsolescencia programada con el fin de estimular la demanda de los bienes que comercializa, y por este mismo motivo, OLIVEIRA COSTA señala que “la garantía contra los vicios ocultos se revela como una de las mejores herramientas para proteger al consumidor de los vicios provenientes de fábrica”.¹⁰⁸ La gran novedad que incorpora la legislación brasileña, en comparación con otros cuerpos normativos extranjeros de protección al consumidor, es que el párrafo tercero del artículo 26 establece que el plazo para reclamar la garantía, en caso de vicio oculto, comienza a contarse desde que se verifique el defecto. En base a esta disposición, la doctrina y la jurisprudencia ha elaborado la Teoría de la Vida Útil del Producto. En virtud de esta teoría, los bienes de consumo tienen un determinado período de vida útil, durante el cual satisfacen el uso natural para el cual fueron creados, por lo que la ocurrencia de algún defecto durante dicho período, que provenga directamente de la existencia de un vicio oculto, habilitará al consumidor para ejercer los derechos que le otorga el estatuto protector en materia de consumo.¹⁰⁹ En el caso de la obsolescencia programada, el vicio no es algo que surge del uso del producto, sino que más bien es una anomalía que existe desde la etapa de diseño o fabricación del mismo. En virtud de la Teoría de la Vida Útil del Producto, el plazo para ejercer los derechos que confiere la garantía legal comienza desde que el vicio es conocido (considerando el tiempo de vida útil del producto).

En cuanto a la responsabilidad civil de los proveedores de bienes de consumo, según se ha conceptualizado anteriormente, la obsolescencia programada constituye una conducta deliberada del fabricante, en orden a acortar la vida útil de los bienes de consumo, con el fin de estimular la demanda de los mismos. Por tanto, dicha conducta deliberada constituiría

¹⁰⁷ *Ibid.*, p. 263.

¹⁰⁸ *Loc. Cit.*

¹⁰⁹ DA SILVA MAIZMAN, Walter, *Garantía legal e contratual, uma questão superada pela “Teoria da Vida Útil”*. Documento de trabajo. Disponible en <http://www.buscalegis.ufsc.br/revistas/files/anexos/9525-9524-1-PB.pdf>.

dolo, ya que se trata de una maquinación fraudulenta que pretende que el consumidor adquiera el bien ignorando que adolece de un vicio oculto (por tanto, al ser una conducta deliberada, el fabricante siempre estaría de mala fe, con las consecuencias jurídicas que ello acarrea).

Para dar lugar a la indemnización de los perjuicios por responsabilidad civil, se requiere la concurrencia de sus presupuestos generales: una acción u omisión, culpa o dolo, daño, y relación de causalidad entre la acción y omisión culposa o dolosa y el daño. Respecto de cada uno de estos elementos, nos remitimos a las obras generales sobre responsabilidad civil. Nos limitaremos pues, a ejemplificar este tópico con un caso fallado por el Juzgado de Bom Jesus da Lapa, municipio ubicado en el Estado de Bahía, Brasil (Processo Nº: 0005310-08.2011.8.05.0027, Moacir Silva do Nascimento Junior contra Apple Computer Brasil Ltda.).¹¹⁰

En dicho caso, Apple fue condenada a indemnizar al consumidor demandante, quien adquirió un notebook modelo “Macbook White”, el cual presentó fallas y no pudo funcionar para su uso natural. La *ratio decidendi* para dar lugar a la responsabilidad de Apple fue que ésta introdujo al mercado un bien que no cumplió con el mínimo de calidad exigido por la ley, lesionando las razonables expectativas del consumidor al adquirir dicho producto, causándole perjuicios. Por tanto, se dio lugar a la demanda, ordenándose la indemnización de los perjuicios sufridos por el actor. El tribunal estimó que *“tratándose de un computador, el cual es un bien de considerable durabilidad y valor económico, es inadmisibile que éste presente problemas luego de un año y medio de uso. Dado que el demandado no demostró que el defecto se haya producido por culpa exclusiva del consumidor o de un tercero, debe sustituir el bien por otro de características similares”*.¹¹¹ Es destacable que el tribunal considere las legítimas expectativas del consumidor, en cuanto a la durabilidad del producto. Se dio lugar a la indemnización de perjuicios por un monto de 5.000 reales, por concepto de daño moral, y además Apple fue condenada a proveer al consumidor de una batería sin defectos para su Macbook White.

¹¹⁰ <https://noticiasdodireito.com/2012/09/19/justica-baiana-reconhece-vicio-oculto-em-produto-da-apple/>.

¹¹¹ *“Habiéndose demostrado em se tratando de computador, bem de considerável durabilidade e valor financeiro, inadmissível que apresente problemas com apenas um ano e meio de uso. Não tendo a ré demonstrado a inexistência do defeito que tenha ocorrido por culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro, deve substituir o bem por outro de características semelhantes”*.

Como bien señala OLIVEIRA COSTA, el legislador brasileño optó por establecer un sistema de responsabilidad objetiva en materia de protección de los derechos de los consumidores, la cual alcanza a todos los participantes en la cadena productiva, en tanto existan vicios que afectan a los bienes comercializados. En caso de que el consumidor adquiera un bien que tenga un vicio de idoneidad que derive de una maniobra del fabricante en orden a limitar su vida útil, se concluye que podrá optar por cualquiera de los remedios que le ofrece el artículo 18 párrafo primero del CDC: la sustitución del producto por otro de la misma especie, en perfectas condiciones de uso; la restitución inmediata de la cantidad pagada, monetariamente reajustada, sin perjuicio de solicitar la indemnización de los perjuicios ocasionados; o la reducción proporcional del precio.

CAPÍTULO IV. JURISPRUDENCIA.

I. ESTADOS UNIDOS

Westley vs. Apple Computer, Inc. (2003)

En el 2001, Apple Inc. lanzó al mercado un reproductor de audio digital portátil denominado iPod, lo cual constituyó un suceso comercial en aquel entonces. Sin embargo, durante el primer año diversos compradores de dicho reproductor notaron que su nueva adquisición presentaba fallas, específicamente en la batería de los reproductores de primera generación. Al acudir al servicio técnico del fabricante, la respuesta invariable que se entregaba al consumidor era pagar una suma considerable para la reparación del equipo, o adquirir un reproductor nuevo, no existiendo la opción de reemplazar la batería fallida por una nueva.

Ante el descontento por esta situación que afectaba a un número indeterminado de consumidores, se entabló una *class action* en contra de Apple Inc., ante la Corte Superior del Estado de California, en un caso que vino a denominarse *Andrew E. Westley v. Apple Computer Inc*, que acumuló varios procesos individuales.

A juicio de la actora, la batería de litio del iPod estaba diseñada originalmente para tener un corto período de vida, lo cual no era consistente con lo ofertado por el fabricante, en cuanto éste publicitaba que su iPod podía durar a lo menos 27 años, lo cual es citado en la demanda:

New 20GB and 40 GB models

Smaller than ever (just 0.62 inches thick), the iPod fits comfortably in the palm of your hand and slips easily into your pocket – and your life. At 5.6 ounces, it weighs less than 2 Compact Discs, and even many cell phones. And yet the iPod gives you a huge 10GB, 20GB or 40GB hard drive – big enough to hold 10,000 songs. **Do the math: that's four weeks of music – played continuously, 24/7 – or one new song a day for the next 27 years.**

Además de las fallas relacionadas con la batería, dentro de las condiciones contractuales se estipulaba que cualquier intento de manipulación del equipo – hardware – haría revocar el derecho de garantía a favor del consumidor. Lo cual era especialmente grave considerando que ya el equipo estaba diseñado de tal forma que no pudiera ser abierto sino por personal técnico de Apple.

Las consideraciones de derecho que fundamentaban la demanda eran las siguientes:

- a) Infracción al artículo 17.500 y siguientes del Business and Professions Code del Estado de California: la publicidad de Apple inducía a error a los consumidores, “cuando representó, mediante sus anuncios, garantías, y otras representaciones expresas que el iPod tenía características que de hecho no tenía”.¹¹² Es lo que, en nuestra legislación, se conoce como publicidad engañosa.
- b) Infracción a la Unfair Competition Law y artículos 17.200 y siguientes del Business and Professions Code del Estado de California: el actuar de Apple constituía un comportamiento desleal del cual derivaba un enriquecimiento sin causa.¹¹³

Las peticiones de la parte demandante consistían básicamente en la indemnización de los perjuicios derivados del actuar de Apple para cada uno de los afectados, declarar abusiva la cláusula que establecía la pérdida de la garantía en el caso de que el consumidor manipulara el iPod, y finalmente, que Apple “revelara las características de la batería del iPod en sus avisos y en el empaque original del iPod, y que Apple rediseñe el iPod de forma que un consumidor pueda abrirlo y reemplazar la batería sin dañar el iPod y sin anular la garantía”.

¹¹² CHACÓN, *Op. Cit.*, p. 364.

¹¹³ *Ibid.*, pp. 364 y 365.

Ante este escenario, Apple consideró que era más beneficioso llegar a un acuerdo con los demandantes, lo cual se materializó en el año 2005.¹¹⁴ Lamentablemente, esta circunstancia privó que existiera en Estados Unidos una sentencia que se pronunciara sobre un caso flagrante de obsolescencia programada, lo cual habría permitido generar un estudio pormenorizado e interesante respecto al fenómeno en estudio. Sin perjuicio de ello, consideramos que los fundamentos de la demanda son lo suficientemente fuertes como para construir la responsabilidad en la que hubiera incurrido Apple, en cuanto su actuar constituiría un actuar contrario contra la normativa de protección de los derechos de los consumidores, al i) incurrir en publicidad engañosa, que inducía a error a los consumidores, y; ii) establecer en sus contratos una cláusula abusiva que impedía ejercer la garantía en caso de manipulación del equipo.

Con el fin de evitar futuras demandas, Apple instauró un servicio de suministro de piezas de repuesto para el iPod y aumentó el período de garantía a veinticuatro meses. Sin perjuicio de ello, “durante el curso del proceso se hizo un estudio de la batería de litio y se concluyó que la durabilidad era uno de los aspectos que se podían condicionar en el proceso técnico y que era parte del diseño el limitar la vida útil del producto”,¹¹⁵ lo cual da cuenta de una intención deliberada por parte del fabricante de obtener un margen de ganancias derivado de un mecanismo de obsolescencia programada.

II. BRASIL

1. Leticia Soster Arrosi vs. Apple Incorporation (2013)

La consumidora brasileña Leticia Soster Arrosi adquirió un equipo iPhone modelo 3G, fabricado por Apple. Sin embargo, dicho equipo fue inutilizado deliberadamente por el fabricante, en cuanto impidió a la consumidora ejercer su derecho de actualización del sistema operativo (software), sin afectar el funcionamiento del Smartphone e impidiendo la

¹¹⁴ Copia del acuerdo se encuentra disponible en http://www.girardgibbs.com/docs/cases/88_apple-ipod-settlement-notice.pdf.

¹¹⁵ CARRASCOSA, *Op. Cit.*, p. 23. En el mismo sentido, ROLAND, *Op. Cit.*, p. 17.

correcta utilización de las aplicaciones instaladas en él.¹¹⁶ Esta afirmación se basa en que la consumidora sostuvo que al viajar a Uruguay a fines del año 2012, se percató que la aplicación de mensajería instantánea “WhatsApp”, instalada en su Smartphone, no funcionaba. Al volver a Brasil, decidió eliminar dicha aplicación, y volver a adquirirla en la tienda virtual “Apple Store” al precio de US 0.99. Sin embargo, la reinstalación de la aplicación fue infructuosa, ya que el sistema le informaba que para poder instalarla, el sistema operativo debía ser como mínimo la versión iOS 4.3.

La aplicación WhatsApp no fue la única en presentar problemas, sino que las otras aplicaciones instaladas en el Smartphone también comenzaron a presentar fallas en su funcionamiento, y la razón de éstas era la misma: la falta de actualización del sistema operativo del equipo. Y el gran inconveniente para poder sortear dichas fallas consistía en que la consumidora no podía acceder a la versión del sistema operativo que era necesaria para que dichas aplicaciones funcionaran, esto es, iOS 4.3 o superior, ya que el modelo de su Smartphone sólo soportaba hasta la versión que tenía actualmente instalada (iOS 4.2.1). La única alternativa para la consumidora, a efectos de seguir utilizando las funcionalidades que le entregaba anteriormente su Smartphone, era adquirir un modelo superior (iPhone 4, iPhone 4S, o iPhone 5).¹¹⁷

La consumidora, en razón de lo anterior, decidió demandar al fabricante, Apple Inc., ante el Tribunal de Justicia de Río Grande do Sul, por infracción al CDC, argumentando que Apple no ponía a disposición de los consumidores la actualización necesaria del sistema operativo en un determinado modelo de Smartphone, lo cual impedía seguir utilizando las diversas aplicaciones instaladas en él, y por tanto, éstos se ven forzados a comprar los nuevos modelos de Apple. Es decir, el mecanismo puesto en práctica por Apple corresponde a lo que conceptualizamos anteriormente como obsolescencia objetiva informática, consistente en la creación de alteraciones informáticas y en el retiro, por parte los proveedores, de las condiciones necesarias para que los consumidores den continuidad al uso y la funcionalidad otorgada por el producto.¹¹⁸ De esta manera, el producto adquirido queda, en la práctica, obsoleto, privándose al consumidor de destinarlo a su uso natural, y forzándolo a adquirir un nuevo producto (en este caso, un *hardware*, o soporte material) para seguir gozando de dichas funcionalidades.

¹¹⁶ CLEMENT y KALAFATICH, *Op. Cit.*, p. 1.

¹¹⁷ Relación de los hechos de la causa, según se expone en CLEMENT y KALAFATICH, *Op. Cit.*, pp. 1 y 2.

¹¹⁸ Véase *supra.*, p. 34.

La demandante solicitó que se condenara a Apple al cumplimiento de una obligación de hacer, consistente en brindar un nuevo software que permitiera seguir utilizando las aplicaciones instaladas; una obligación de dar (dar un nuevo modelo iPhone 4); y que se le indemnizara por la cantidad de 1500 reales. El tribunal de primera instancia sólo acogió la petición de indemnización de 1.500 Reales (aproximadamente \$280.000), ya que consideró que la demandada infringió lo dispuesto en el artículo 32 CDC, el cual establece la obligación de los fabricantes e importadores de asegurar repuestos o piezas de reposición mientras no cese la fabricación o importación del producto, y aun cuando dicha fabricación o importación haya cesado, la oferta de dichos repuestos debe mantenerse por un período de tiempo razonable.¹¹⁹ El tribunal consideró que poner a disposición del consumidor la actualización del sistema operativo (*software*) del Smartphone es una obligación que se deriva de la norma antedicha. Además, el tribunal consideró que el iPhone 3 se había dejado de comercializar recientemente en Brasil, el período razonable por el cual Apple debía garantizar la oferta de piezas de repuesto no podía ser inferior a 3 años, dadas las características y durabilidad del aparato (a este respecto, consideramos que el tribunal implícitamente está haciendo referencia al criterio de “vida útil” del producto). Finalmente, el tribunal sostuvo que se debe asegurar, por parte del fabricante, el funcionamiento adecuado, la calidad y la funcionalidad que el equipo promete, y si bien no puede esperarse que el producto “dure indefinidamente”, no es menos cierto que la inviabilidad de actualizar el sistema operativo imposibilita el uso de él.¹²⁰

Como se señaló, el tribunal de primera instancia condenó a Apple a indemnizar a la consumidora, pero no dio lugar a las demás peticiones (obligaciones de dar y hacer). Contra la sentencia de primera instancia, la demandante recurrió de apelación: el tribunal de alzada, en sentencia de fecha 22 de abril de 2014, acogió parcialmente la apelación, confirmando la condena indemnizatoria, y además ordenando a Apple a proveer la actualización del sistema operativo del equipo de la actora (obligación de hacer).

El Relator del proceso, Lucas Maltez Kachny, sostuvo acertadamente en su voto que *“no se puede prohibir el derecho de la demandada a lanzar nuevos productos y nuevos*

¹¹⁹ Art. 32. Os fabricantes e importadores deverão assegurar a oferta de componentes e peças de reposição enquanto não cessar a fabricação ou importação do produto.

Parágrafo único. Cessadas a produção ou importação, a oferta deverá ser mantida por período razoável de tempo, na forma da lei.

Artículo 32. Los fabricantes e importadores deberán asegurar la oferta de componentes y repuestos mientras no cese la fabricación o importación del producto. Párrafo único - Una vez terminada la producción o importación del producto, esa oferta deberá ser mantenida por un período razonable de tiempo, en la forma de la ley.

¹²⁰ CLEMENT y KALAFATICH, *Op. Cit.*, p. 2.

programas, lo cual es un derecho inherente al desenvolvimiento tecnológico. No obstante, no es lícito que la misma deje al desamparo a sus antiguos clientes, que poseen versiones antiguas de sus equipos, porque se trata de una conducta que busca estimular o impeler al consumidor a adquirir un nuevo iPhone. Así, la demandada torna obsoletos sus equipos antiguos, aun con poco tiempo de uso, e impone a sus consumidores la necesidad de adquirir un nuevo producto que soporte los nuevos programas operativos que la requerida lanza al mercado. Se trata de una evidente práctica abusiva que lesiona el derecho del consumidor al uso de su equipo antiguo".¹²¹ Mientras que el Dr. Pedro Luiz Pozza, Presidente del Tribunal, señaló que el caso en análisis constituye una práctica abusiva de Apple, al negarse a reparar los productos que comercializa, obligando al consumidor, en caso de vicios, a adquirir un nuevo producto. De esta manera, afirma, *"el consumidor brasileño es tratado, al menos por Apple, como un consumidor de segunda categoría"*,¹²² al comparar la situación de Brasil y otros países, tales como Estados Unidos, en los que Apple tiene una política comercial consistente en que el consumidor tiene el derecho de comprar un equipo nuevo, a un precio inferior, si entrega su equipo viejo en parte de pago.

2. Instituto Brasileiro de Política e Direito da Informática vs. Apple Incorporation (2013)

El Instituto Brasileiro de Política e Direito da Informática (en adelante, IBDI) entabló una acción civil colectiva en defensa de los intereses individuales de los consumidores en contra de Apple, la cual fue radicada en la jurisdicción civil del Distrito Federal de Brasilia el 21 de enero de 2013. La demanda se fundamentaba en que Apple habría incurrido en prácticas comerciales desleales y publicidad engañosa, infringiendo los intereses y derechos de los consumidores, al introducir al mercado un nuevo dispositivo *tablet*, específicamente el modelo iPad de Cuarta Generación (iPad 4), habiéndose lanzado en Brasil sólo 5 meses

¹²¹ *"Não se pode tolher o direito da ré em lançar novos produtos e novos programas, o que é inerente ao desenvolvimiento tecnológico. Contudo, não é lícito à requerida deixar ao desamparo seus antigos clientes, que possuem versões antigas de seus aparelhos, mormente porque se trata de conduta que visa estimular/impelir o consumidor a adquirir um novo iPhone. Assim, a ré torna obsoletos seus aparelhos antigos, mesmo que com pouco tempo de uso, e impõe aos seus consumidores a necessidade de adquirir um novo produto que suporte os novos programas operacionais que a requerida lança no mercado. Se trata de evidente prática abusiva e que lesa o direito do consumidor ao uso de seu aparelho antigo"*. Traducción de CLEMENT y KALAFATICH.

¹²² *"Lamentavelmente, parece que o consumidor brasileiro é tratado, ao menos pela APPLE, como um consumidor de segunda categoria."*

atrás el modelo anterior (iPad de Tercera Generación, o iPad 3), el cual fue discontinuado y sustituido por el nuevo modelo.

El iPad 4, a juicio de los demandantes, no constituía una innovación tecnológica efectiva en relación a su predecesor, el iPad 3, lo cual configuraba una mala práctica empresarial, en cuanto en sólo 7 meses Apple no podría haber innovado la tecnología del nuevo iPad lo suficiente como para lanzar al mercado un nuevo modelo, sin haber introducido dichas tecnologías al anterior modelo. En efecto, las mejoras del iPad 4 eran mínimas, consistentes sólo en la introducción de un chip procesador A6X (más rápido que el anterior A5X), y un cargador modelo *Lightning* (el cual sustituyó a la línea de cargadores típica de todos los modelos iPads hasta ese momento, consistente en cargadores de 30 pines). La diferencia de 5 meses entre el lanzamiento del iPad 3 y iPad 4 difería de la tasa de recambio común en Apple, que hasta ese momento era de aproximadamente 1 año.¹²³

En este caso, estamos ante dos tipos de obsolescencia: obsolescencia psicológica, ya que la estrategia implementada por Apple induce a los consumidores a pensar que el iPad 3 es un producto obsoleto, y que por tanto, para gozar de más y mejores funcionalidades deben sustituirlo por el nuevo modelo iPad 4, siendo que en realidad, en su esencia, se trata del mismo producto, con idénticas características técnicas. Y en segundo lugar, se trata de una obsolescencia por incompatibilidad, en cuanto se está introduciendo un modelo de cargador que es incompatible con la línea que se había comercializado hasta ese momento, sin que exista una razón legítima de negocios para dicha introducción que no sea forzar al consumidor a adquirir el nuevo modelo. En definitiva, Apple promovió la sustitución calculada entre iPads, “con la condena a muerte de una generación sin la innovación tecnológica, que cubre sólo algunas características que ya estaban disponibles y podrían ser utilizadas en la generación eliminada”.¹²⁴ Sumado a lo anterior, el IBDI consideraba que Apple habría incumplido deberes de información para con los consumidores, al ocultar el hecho de que a la época del lanzamiento del iPad 3, ya se tenía planeado lanzar al mercado el nuevo modelo de cuarta generación, privando a los consumidores de poder tomar una decisión informada y racional económicamente, en cuanto a adquirir el iPad 3 o esperar unos meses más para adquirir el nuevo modelo, induciéndolos de esta forma a creer que estaban adquiriendo un equipo de última generación que no tendría un sustituto en el corto plazo.¹²⁵

¹²³ CHACÓN, *Op. Cit.*, p. 381.

¹²⁴ *Ibid.*, p. 380.

¹²⁵ En este sentido, SOTO PINEDA, *Op. Cit.*, p. 44.

En cuanto al derecho, el IBDI funda su acción argumentando que Apple habría infringido el artículo 39, numeral IV, del CDC, el cual contiene una enumeración taxativa de prácticas abusivas en el marco de la relación de consumo:

Artículo 39. - Es vedado al proveedor de productos o servicios, entre otras prácticas abusivas:

(...)

- IV. - aprovecharse de la debilidad o ignorancia del consumidor, considerando su edad, salud, conocimiento o condición social, para inducirle y convencerle a coger sus productos o servicios;¹²⁶

La introducción al mercado de un nuevo modelo, de forma precipitada, sin que presente innovaciones tecnológicas sustanciales, y más aún, presentar dicho modelo como un producto totalmente distinto a su predecesor, constituye una práctica comercial abusiva por parte del fabricante, según ha sido conceptualizada por la jurisprudencia brasileña. En efecto, una práctica abusiva “debe tener un efecto significativo y suficiente sobre el consumidor, de modo que altere o sea capaz de alterar su comportamiento económico, forzándolo a tomar una decisión transaccional, que de otra forma no tomaría, en perjuicio de su capacidad de tomar una decisión informada e independiente”.¹²⁷ Para la parte demandante, dicho actuar “es anómalo y se muestra contrario a las exigencias de la diligencia profesional del proveedor, con respecto al deber de buena fe y lealtad que debe guiar las relaciones comerciales con los consumidores”.¹²⁸

¹²⁶ *Art. 39. É vedado ao fornecedor de produtos ou serviços, dentre outras práticas abusivas:*

IV - prevalecer-se da fraqueza ou ignorância do consumidor, tendo em vista sua idade, saúde, conhecimento ou condição social, para impingir-lhe seus produtos ou serviços;

¹²⁷ En este sentido, CHACÓN, *Op. Cit.*, p. 382. La sentencia citada por el autor es aquella dictada en Proceso N° 001.2007.001.2005.022784-6, 32ª Vara Cível da Comarca de Recife.

¹²⁸ *Ibid.*, p. 383.

CAPÍTULO V. LA SITUACIÓN EN CHILE.

En este capítulo se analizará la obsolescencia programada desde el enfoque del Derecho Privado nacional, incluyendo dentro de éste al Derecho del Consumidor. Se plantearán, a grandes rasgos, las principales problemáticas que suscita la realización de conductas empresariales que deliberadamente busquen la obsolescencia anticipada de los bienes de consumo.

I. FINALIDAD DEL DERECHO DEL CONSUMIDOR Y SU RELACIÓN CON LA OBSOLESCENCIA PROGRAMADA

Como observación previa, cabe señalar que la conducta de los fabricantes consistente en incorporar un mecanismo de *death dating* en sus productos puede considerarse, a lo menos, como un comportamiento empresarial falto de ética,¹²⁹ ya que en el proceso de diseño y fabricación de los productos no se están tomando en cuenta aspectos tales como las expectativas y derechos de los consumidores, la protección del medio ambiente y el desarrollo de una economía sustentable.¹³⁰

La cuestión de establecer si la obsolescencia programada es una conducta antijurídica o no nos obliga a recordar cuál es la finalidad de la legislación protectora de los derechos de los consumidores, constituida en nuestro país por la Ley 19.496. Al efecto, la Corte Suprema ha señalado que el Derecho del Consumidor funciona como un mecanismo corrector de la desigualdad en la que se encuentra el consumidor. En este sentido, su objetivo principal es el restablecimiento del equilibrio en la relación entre consumidor y proveedor. Asimismo, el máximo tribunal recalca que la situación de debilidad en la que se encuentra el consumidor en las relaciones de consumo se produce porque este sujeto no está en condiciones de hacer valer sus exigencias relativas a los bienes y servicios que adquiere y carece de los

¹²⁹ SOTO PINEDA, *Op. Cit.*, pp. 36 y 37.

¹³⁰ RUIZ MALBAREZ, Mayra y ROMERO GONZÁLEZ, Zilath, *La responsabilidad social empresarial y la obsolescencia programada*, en Revista Saber, Ciencia y Libertad, Volumen 6, N° 1, 2011, pp. 127-135. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3997367>.

medios para enfrentarse con quienes contrata.¹³¹ El pronunciamiento de la Corte Suprema resalta el fundamento mismo del Derecho del Consumo, eso es, la posición asimétrica que tiene el consumidor frente al proveedor.¹³²

En este mismo sentido, el Tribunal Constitucional, en causa Rol N° 980-2007, ha establecido que el Derecho del Consumidor corresponde a una moderna rama del Derecho Privado con una clara impronta social, siendo su objeto regular las relaciones jurídicas de consumo, y que el fundamento mismo de la Ley 19.496 es la existencia de las desigualdades dentro de la relación de consumo derivadas del diferente nivel de información sobre los bienes o servicios a contratar, en su dispar capacidad negocial y en las distintas dificultades que enfrentan al momento de hacer efectivos sus respectivos derechos.¹³³

En razón de lo anterior, la obsolescencia programada es, en términos generales, una conducta contraria a los fines del estatuto protector de los consumidores, puesto que viene en aumentar la brecha existente entre los fabricantes, proveedores y los consumidores. Los consumidores, al adquirir bienes de consumo en el mercado, ignoran que estos pueden tener incorporados mecanismos de obsolescencia programada o tener fallas de calidad que hagan que en un determinado período de tiempo dicho bien no sirva para su uso natural. Estos mecanismos o defectos se introducen en la etapa de diseño y fabricación de los productos, por lo que el consumidor no tiene la mínima posibilidad de conocer esta circunstancia. Además, cabe tener presente que la finalidad primordial de la obsolescencia es forzar al consumidor a acudir al mercado a adquirir nuevos productos que vienen a reemplazar al que ha devenido en obsoleto, generando un flujo constante en la demanda.

Poner a cargo del comprador el deber de conocer los defectos de los cuales adolece el bien adquirido, que en el caso de la obsolescencia programada son incorporados durante los procesos de diseño y fabricación (razón por la cual se ha denominado también obsolescencia “incorporada”), constituiría un retorno a la antigua doctrina del *caveat emptor* (“cuidado por parte del comprador”), que básicamente establece que los defectos de la cosa vendida son asumidos por el comprador, quien debe tomar todas las medidas necesarias para

¹³¹ CORTÉZ MATCOVICH, Gonzalo, *El nuevo procedimiento regulado en la Ley 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores*, Santiago, Editorial Lexis Nexis, 2004, p. 1.

¹³² C. Suprema, 8 de julio de 2009. Rol N° 1408-2008, caratulado “Mulet Martínez, Jaime Francisco con Telefónica Móvil de Chile S.A.” (C. 17°). Disponible en www.poderjudicial.cl.

¹³³ Tribunal Constitucional, 13 de mayo de 2008. Rol N° 980-2007, requerimiento de inaplicabilidad por inconstitucionalidad presentado por Universal Agencia de Turismo Limitada, respecto del artículo 43 de Ley 19.496, sobre protección de los derechos de los consumidores (C. 9°). Disponible en www.tribunalconstitucional.cl.

asegurarse previamente de la calidad de la cosa comprada, quedándole vedada la posibilidad de reclamar al vendedor sobre los vicios de los cuales adolece el bien, ya que se considera como un comportamiento natural que el vendedor intente obtener el máximo provecho posible, aún a expensas de los derechos del comprador. En el caso del Derecho del Consumo, esto significaría exigir al consumidor un nivel de diligencia sumamente exigente, más allá de lo razonable, lo cual es contrario a los fundamentos y a los fines del estatuto protector de los derechos de los consumidores. De ahí que la obsolescencia programada es relevante jurídicamente, y por tanto merece atención su estudio, puesto que no pueden prevalecer los fines lucrativos de los fabricantes en desmedro de los intereses de los consumidores.

II. DEBERES DE INFORMACIÓN EN LA LDPC

Uno de los mecanismos más eficaces para proteger los derechos de los consumidores dice relación con el deber de información que tienen los proveedores, cuyo objeto es disminuir las asimetrías de información que caracterizan a la relación de consumo, lo cual favorece la libertad en la elección de los bienes y servicios.

El deber de información también es reafirmado por la Organización de las Naciones Unidas, organismo que en sus Directrices para la Protección del Consumidor establece que “las prácticas de promoción empleadas en la comercialización y la venta deben basarse en el principio del trato justo de los consumidores y deben satisfacer los requisitos jurídicos”. Asimismo, “ello requiere el suministro de la información necesaria para que los consumidores puedan tomar decisiones bien fundadas e independientes, así como la adopción de medidas para asegurar la exactitud de la información suministrada”.¹³⁴

En el ámbito nacional, la Ley 19.496 establece en sus artículos 1º, N° 3 y artículo 3º letra b) la regulación general relativa a los deberes de información (regulación que se ve complementada en otras disposiciones de la ley, para situaciones particulares). El primero de estos artículos define la “información básica comercial” como los datos, instructivos,

¹³⁴ DEPARTAMENTO DE ASUNTOS ECONÓMICOS Y SOCIALES DE LA ORGANIZACIÓN DE LAS NACIONES UNIDAS, *Directrices de las Naciones Unidas para la Protección del Consumidor (en su versión ampliada de 1999)*, Nueva York, 2003, p. 5. Disponible en: http://www.consumersinternational.org/media/33875/consumption_sp.pdf.

antecedentes o indicaciones que el proveedor debe suministrar obligatoriamente al público consumidor, en cumplimiento de una norma jurídica. Tiene relevancia el hecho de que constituya información básica comercial sólo aquella que el proveedor debe suministrar *en cumplimiento de una norma jurídica*. En este sentido, el contenido de la información básica comercial queda indeterminado, por lo que el intérprete debe remitirse a aquellas normas jurídicas que determinen el contenido de la información que ha de suministrarse al público consumidor (por lo que estamos ante una norma de remisión).¹³⁵

Dentro de las normas que integran el deber de información del proveedor, y que complementan al artículo 1º, N° 3, está el artículo 3º letra b), que señala que son derechos y deberes básicos del consumidor: “(...) El derecho a una información veraz y oportuna sobre los bienes y servicios ofrecidos, su precio, condiciones de contratación y otras características relevantes de los mismos, y el deber de informarse responsablemente de ellos”. En esta norma, el contenido del deber de información está constituido por *las características relevantes de los bienes y servicios*. Lo que se entienda por características relevantes de los bienes y servicios no es algo que quede determinado *a priori*, sino que debe determinarse caso a caso, siendo el intérprete, “a la luz de las condiciones particulares en que se desarrolla el negocio, quien deberá precisarlo”.¹³⁶

El artículo 3º letra b) pretende evitar que se engañe o se afecte el interés del consumidor durante la etapa precontractual de la relación de consumo. De esta forma, “el derecho a la información del consumidor en la actualidad presupone una obligación precontractual legal del proveedor de dar a conocer las características del bien, producto o servicio que constituye el objeto del contrato que pretende celebrar”.¹³⁷ Si bien el mismo artículo establece el deber del consumidor de informarse responsablemente sobre las características del bien y servicio en cuestión, es lógico que no es razonable exigir a un consumidor medio el deber de informarse sobre la calidad del bien en lo relativo a características introducidas en la etapa de diseño o fabricación (que incluso la mayoría de las veces son desconocidas por el proveedor, teniendo conocimiento de ellas sólo el fabricante), y que por la propia naturaleza de la obsolescencia programada, se encuentran ocultas al consumidor, y sólo se manifiestan cuando el producto comienza a fallar a consecuencia de ellas.

¹³⁵ DE LA MAZA GAZMURI, Íñigo, *Artículo 1º N° 3*. En: La protección de los derechos de los consumidores: Comentarios a la Ley de Protección a los derechos de los consumidores, Directores: DE LA MAZA GAZMURI, Íñigo; PIZARRO WILSON, Carlos; Coordinadora: BARRIENTOS CAMUS, Francisca. Santiago, Legal Publishing Chile, Thomson Reuters, 2013. Página 26.

¹³⁶ *Ibid.*, p. 27.

¹³⁷ *Ibid.*, p. 97.

En este mismo orden de ideas, y con el fin de resguardar el buen funcionamiento de los mercados, como asimismo la protección de los consumidores, se entiende que existen ciertas características de los bienes comercializados que deben ser informadas por los proveedores a los consumidores, ciñéndose a “parámetros de lealtad y verdad que no induzcan al error al consumidor o le perjudiquen”.¹³⁸ En base a lo anterior, y en cuanto al tema que motiva este trabajo, cabe determinar si la duración del producto adquirido o la existencia de factores de diseño que tengan como finalidad la prematura expiración del bien corresponden o no a características relevantes del bien que, por tanto, deban ser informadas por el proveedor.¹³⁹

La duración de los productos es un elemento que tiene en cuenta el consumidor promedio al momento de acudir al mercado y celebrar un acto de consumo, lo cual dice relación con las expectativas que tiene al adquirir uno u otro producto, en base a factores tales como el uso, la calidad y el precio. En este sentido, consideramos pertinente la Teoría de la Vida Útil,¹⁴⁰ elaborada por la doctrina brasileña, y reafirmada en la sentencia dictada en el Recurso Especial Nº 984.106 - SC (2007/0207915-3). En la sentencia citada, el ministro Luis Felipe Salomão expresa que *“la venta de un bien, considerado durable, con una vida útil inferior a la que legítimamente se esperaba, además de configurar un defecto de adecuación (Artículo 18 del CDC), evidencia un quebrantamiento de la buena fe objetiva, que orienta las relaciones contractuales, sean de consumo, sean de derecho común. Constituye, en otras palabras, un incumplimiento del deber de información y la no realización del propio objeto del contrato, que era la compra de un bien cuyo ciclo vital se esperaba, de forma legítima y razonable, que fuera más largo”*.¹⁴¹ Queda en evidencia que las conductas descritas durante este trabajo constituyen una infracción a la buena fe objetiva, entendida como aquel comportamiento correcto y leal durante todo el íter contractual, y además defraudan la confianza y las legítimas expectativas del consumidor en cuanto a la durabilidad del bien de consumo.

Como se puede ver, la durabilidad del producto es un elemento que el consumidor considera, en mayor o menor medida, al momento de celebrar el acto de consumo. Esta

¹³⁸ SOTO PINEDA, *Op. Cit.*, p. 43.

¹³⁹ Como puede observarse, es más común este supuesto en los casos de obsolescencia objetiva que en los casos de obsolescencia relativa o psicológica, ya que estamos ante circunstancias materiales que determinan la prematura obsolescencia de los bienes.

¹⁴⁰ Se entiende por vida útil, a grandes rasgos, la duración estimada de un objeto, cumpliendo satisfactoriamente con la función para el cual ha sido fabricado.

¹⁴¹ Recurso Especial Nº 984.106 - SC (2007/0207915-3), C. 9º. Disponible en: <http://s.conjur.com.br/dl/cdc-protoger-consumidor-obsolencia.pdf>.

circunstancia, al ser relevante para tomar una decisión libre e informada, integra la relación de consumo, y por tanto, debe considerarse como característica relevante del bien que se adquiere. La duración de los productos es un elemento esencial que debe ser informado a los consumidores, según se desprende del examen de la legislación extranjera que se hizo en el capítulo tercero.¹⁴² El hecho de ocultar esta información puede calificarse como una conducta que altera el comportamiento económico racional de un consumidor promedio, lo cual podría constituir, según las circunstancias, un dolo capaz de viciar el consentimiento.

Si bien todos los bienes producidos por el hombre están destinados a perecer, es necesario que el fabricante informe oportuna y adecuadamente al consumidor sobre la duración aproximada del producto que ha adquirido, en base a datos fidedignos, reales y precisos, lo cual permitirá que el consumidor tenga expectativas razonables sobre la durabilidad del bien y, por ende, tome una decisión debidamente informada. En este sentido, concordamos con SOTO PINEDA, quien señala que “omitir datos, como lo puede ser la obsolescencia adherida al producto en origen, debería configurar una infracción de la obligación de proporcionar información, así como también debería suceder cuando se trasladasen al consumidor datos inexactos que expusiesen unas condiciones del producto de las cuales carece; como puede suscitarse al exhibir las bondades del bien a adquirir, resaltando su larga durabilidad, cuando, tanto las condiciones de diseño, como las de manufactura, han sido estructuradas para programar y restringir su ciclo de vida”.¹⁴³ La durabilidad del producto integra lo que ORTÍ VALLEJO denomina características *funcionales* del bien (en contraposición a las características ontológicas, tales como el origen, naturaleza, composición, aditivos, etc.), junto con la finalidad del bien o servicio y las condiciones jurídicas de su adquisición.¹⁴⁴

El hecho de no informar al consumidor de que el bien que ha adquirido verá afectada su funcionalidad una vez transcurrido un determinado período de tiempo, especialmente una vez alcanzado escasamente el período cubierto por la garantía legal, constituye una infracción a la Ley 19.496, incurriendo el proveedor en la responsabilidad infraccional tipificada en el artículo 23, lo cual otorga al consumidor la calidad de legitimado activo para ejercer cualquiera de las acciones que le otorga el artículo 50 de la LDPC.

¹⁴² En este mismo sentido, SOTO PINEDA, *Op. Cit.*, p. 43.

¹⁴³ *Ibid.*, p. 44.

¹⁴⁴ DE LA MAZA, *Op. Cit.*, p. 29.

En la doctrina nacional, en el mismo sentido opina PINOCHET, quien señala que “la calidad y duración sabida o estimada de los productos, puede encuadrarse dentro de la exigencia de *otras características relevantes* de los productos”.¹⁴⁵ En este sentido, “el deber de información, en el Derecho del Consumo, es un deber general, a diferencia de lo acaecido en el ámbito meramente civil, en que reviste un carácter, si se puede decir, excepcional”.¹⁴⁶

En la doctrina extranjera, y concordante con la opinión de PINOCHET, SOTO PINEDA, a propósito de la limitación al derecho de propiedad que implica la obsolescencia programada (cuestión a la que nos dedicaremos en breve), opina que “la dificultad para modificar, actualizar y refaccionar la propiedad, es un dato lo suficientemente esencial que no debería serle ajeno al consumidor, pues las herramientas a disposición de este último para la toma de decisión de adquisición, estarían incompletas (...); doctrinas como las del *caveat emptor* volverían a ser imperantes, ya que nuevamente se trasladaría al consumidor la obligación de actuar con total pericia, forzándolo a investigar si efectivamente el producto es ‘inalterable’”.¹⁴⁷

III. CONSUMO SOSTENIBLE Y OBSOLESCENCIA PROGRAMADA

Según PINOCHET, dentro de la LDPC hay otra disposición que se vincula con la obsolescencia programada. En efecto, el artículo 28 literal f) de la LDPC, establece que "Comete infracción a las disposiciones de esta ley el que, a sabiendas o debiendo saberlo y a través de cualquier tipo de mensaje publicitario induce a error o engaño respecto de: f) Su condición de no producir daño al medio ambiente, a la calidad de vida y de ser reciclable o reutilizable".¹⁴⁸ Esta norma da cuenta de la vinculación del Derecho del Consumidor con el Derecho Ambiental, reconociendo como principio orientador del primero el consumo

¹⁴⁵ PINOCHET, *Op. Cit.*, p. 406.

¹⁴⁶ *Loc. Cit.*

¹⁴⁷ SOTO PINEDA, *Op. Cit.*, p. 47.

¹⁴⁸ Respecto de esta disposición, Íñigo DE LA MAZA sostiene que resulta criticable la ubicación de esta norma en la LDPC, siendo más adecuado que se hubiera considerado dentro de una ley protectora del medio ambiente. Sin perjuicio de ello, admite que si el uso de algunos productos produce ciertos efectos sobre el medio ambiente, y esto es una circunstancia que los consumidores toman en cuenta al momento de adquirir o no ciertos bienes, entonces es correcto considerar esta hipótesis dentro de las características relevantes del bien o servicio. Véase DE LA MAZA, Íñigo, *Artículo 28*. En: La protección de los derechos de los consumidores: Comentarios a la Ley de Protección a los derechos de los consumidores, Directores: DE LA MAZA GAZMURI, Íñigo; PIZARRO WILSON, Carlos; Coordinadora: BARRIENTOS CAMUS, Francisca. Santiago, Legal Publishing Chile, Thomson Reuters, 2013. Página 670.

sustentable, y además de ello, constituyendo como uno de los objetivos del Derecho del Consumidor la protección ambiental. De esta forma, dicha norma se encuentra en concordancia con una de las Directrices de las Naciones Unidas en materia de protección al consumidor: promover modalidades de consumo sostenible.¹⁴⁹ Según la ONU, el consumo sostenible significa que “las necesidades de bienes y servicios de las generaciones presentes y futuras se satisfacen de modo tal que puedan sustentarse desde el punto de vista económico, social y ambiental.” Considerando las perjudiciales consecuencias para el medio ambiente que acarrea la implementación masiva de la obsolescencia programada como motor de la economía de mercado, especialmente en lo concerniente a la generación exacerbada de residuos industriales, esta norma se convierte en una herramienta útil a la hora de establecer la antijuridicidad de la conducta en estudio, especialmente si complementamos la norma citada con el artículo 3 letra d) de la LDPC, que establece como derecho básico de los consumidores la seguridad en el consumo de bienes o servicios, la protección de la salud y el medio ambiente y el deber de evitar los riesgos que puedan afectarles. A través de esta última norma, cuyo fundamento puede reconducirse al artículo 19 N° 8 de la Constitución Política de la República (derecho a vivir en un medio ambiente libre de contaminación), que incorpora la protección del medio ambiente dentro del derecho a la seguridad de los consumidores, puede construirse la responsabilidad infraccional del fabricante, si omite información esencial relativa a la durabilidad del producto (al tratarse de un daño al medio ambiente, normalmente esta responsabilidad se articulará mediante las acciones de intereses difusos previstas en los artículos 50 y siguientes de la LPDC).¹⁵⁰

En base a lo anterior, el consumo sustentable debe erigirse como un principio orientador del Derecho del Consumidor, entendido como “la comercialización de productos y servicios que atiendan a las necesidades básicas, proporcionando una mejor calidad de vida en cuanto minimiza el uso de recursos naturales y materiales tóxicos como también la producción de residuos y la emisión de sustancias que polucionan en el ciclo de la vida del

¹⁴⁹ “Las modalidades de producción y consumo insostenibles, particularmente en los países industriales, son la causa principal de que siga degradándose el medio ambiente mundial. Todos los países deben procurar el fomento de modalidades de consumo sostenibles.” Véase Nota N° 128.

¹⁵⁰ BARRIENTOS ZAMORA, Marcelo, *Artículo 3º C*). En: La protección de los derechos de los consumidores: Comentarios a la Ley de Protección a los derechos de los consumidores, Directores: DE LA MAZA GAZMURI, Íñigo; PIZARRO WILSON, Carlos; Coordinadora: BARRIENTOS CAMUS, Francisca. Santiago, Legal Publishing Chile, Thomson Reuters, 2013. Página 114.

producto o servicio, teniendo en miras no colocar en riesgo las necesidades de las futuras generaciones.”¹⁵¹

Cabe destacar en el ámbito nacional, a propósito de la duración de la vida útil de los productos y su vinculación con un consumo sustentable, el Proyecto de Ley Marco para la Gestión de Residuos, la Responsabilidad Extendida del Productor y Fomento al Reciclaje, Ley N° 20.920, próxima a publicarse en el Diario Oficial. Esta ley tiene por objeto disminuir la generación de residuos y fomentar su reutilización, reciclaje y otro tipo de valorización, a través de la instauración de la responsabilidad extendida del productor y otros instrumentos de gestión de residuos, con el fin de proteger la salud de las personas y el medio ambiente. Una novedad importante, que ayuda al análisis de la obsolescencia planificada, es que se define legalmente el concepto “ciclo de vida de un producto”, entendiéndolo como las “etapas consecutivas e interrelacionadas de un sistema productivo, desde la adquisición de materias primas o su generación a partir de recursos naturales, hasta su eliminación como residuo” (artículo 3º, numeral 2º). Además de ello, esta ley recoge el concepto de ecodiseño, definiéndolo como “la integración de aspectos medioambientales en el diseño del producto, envase, embalaje, etiquetado u otros, con el fin de disminuir las externalidades ambientales a lo largo de todo su ciclo de vida” (artículo 3º, numeral 7º).¹⁵² A pesar de ser una ley que no se refiere en específico a la protección de los derechos de los consumidores, sí es una normativa que viene en reforzar y dar concreción a las normas que se refieren a la protección del medio ambiente, contempladas en la LPDC, ya que pretende promover el diseño de productos que procuren el aumento de su vida útil y potencial valorización, incentivar la reutilización de productos al final de su vida útil, y proteger la salud humana y el medioambiente: objetivos a los cuales se oponen las conductas de obsolescencia planificada. Justamente, la ley pone énfasis en el reciclaje y aprovechamiento de productos prioritarios tales como aparatos eléctricos y electrónicos, pilas y baterías, los cuales

¹⁵¹ SOZZO, Gonzalo, *Consumo digno y verde: humanización y ambientalización del derecho del consumidor*, p. 158. Citado por CLÉMENT, María Florencia y KALAFATICH, Caren, *Op. Cit.*, p. 13. Disponible en: http://www.academia.edu/6485519/CONSUMO_DIGNO_Y_VERDE_HUMANIZACION_Y_AMBIENTALIZACION_DEL_DERECHO_DEL_CONSUMIDOR.

¹⁵² El concepto de ecodiseño que recoge el Proyecto de Ley tiene su fuente en la legislación comunitaria europea, la cual fue analizada en este trabajo. En efecto, la Directiva 2008/98/CE define el ecodiseño como “la integración sistemática de los aspectos medioambientales en el diseño del producto con el fin de mejorar el comportamiento medioambiental del producto a lo largo de todo su ciclo de vida”. Asimismo, el Dictamen del Comité Económico y Social Europeo 2014/C 67/05: “Por un consumo más sostenible: la duración de la vida de los productos industriales y la información al consumidor para recuperar la confianza”, señala que el diseño ecológico de los productos permite garantizar desde el principio la sostenibilidad de los recursos empleados teniendo en cuenta el impacto medioambiental de los bienes y de todo su ciclo de vida.

constituyen aquellos bienes de consumo más susceptibles de ser objeto de conductas constitutivas de obsolescencia programada.¹⁵³

IV. GARANTÍA LEGAL Y VICIOS REDHIBITORIOS

Al carecer de una definición legal, la doctrina ha conceptualizado la garantía legal o derecho de opción como “la protección jurídica que tiene el consumidor frente a los vicios de las cosas”.¹⁵⁴ En un sentido similar, se la define como “el acto por el cual el proveedor o el fabricante aseguran la calidad y la utilización del producto o la obligación subsidiaria que les asiste de mantener, reparar, reponer e indemnizar al consumidor por los defectos de la cosa y el daño causado”.¹⁵⁵

Ambas definiciones tienen como elemento común el hecho de que la garantía legal sea una institución establecida en protección del consumidor ante *vicios* o *defectos* de la cosa adquirida. A pesar de ello, la Ley 19.496 no contiene una definición legal de vicio o defecto, ni tampoco se encuentra una definición en el Código Civil a propósito de la regulación de los vicios redhibitorios en la compraventa.¹⁵⁶

¹⁵³ Durante la tramitación del Proyecto, la Diputada Vallejos se refirió justamente a la lucha contra la obsolescencia programada que debe orientar la futura legislación, en concordancia a los instrumentos legales ya analizados durante el trabajo, en estos términos: *“Por lo tanto, el proyecto es un avance, más aún cuando vemos que las políticas de las grandes empresas tienden más a aplicar la obsolescencia programada. Estamos en un sistema mundial en el cual las grandes empresas prefieren que sus productos electrodomésticos u otros, duren cada vez menos, a fin de que los consumidores se vean obligados a actualizarlos y comprarlos nuevamente después de cinco o más años, de modo de renovar el ciclo de consumo acelerado que se vive en nuestros tiempos. Hoy no sucede que las familias hereden los electrodomésticos de los abuelos; hoy nos vemos enfrentados a renovarlos. Ello ocurre porque, a pesar del desarrollo, de la ciencia y de la tecnología, las grandes empresas prefieren programar la obsolescencia de los productos para seguir lucrando. Obviamente, ante tal patrón de producción y de consumo, sobre todo en sociedades desarrolladas, no nos hemos hecho cargo del problema global, pero sí nos hemos preocupado del ciclo del producto, de manera que no termine como desecho en los lugares cercanos a las grandes poblaciones del país.”* Cámara de Diputados, Legislatura 364^a, Sesión Octava, martes 05 de abril de 2016. Disponible en: <https://www.camara.cl/pdf.aspx?prmlD=11721%20&prmTIPO=TEXTOSesion>.

¹⁵⁴ BARRIENTOS CAMUS, Francisca, *Derecho del Consumo. Comentarios de Jurisprudencia*, Revista Chilena de Derecho Privado, 2011 (N° 16), p. 359.

¹⁵⁵ MENANTEAU HORTA, Hernán, *Manual de Derecho del Protección al Consumidor*, Santiago, Editorial Jurídica Congreso, 2000, p. 69.

¹⁵⁶ Según autores como Hernán Corral Talciani o Francisca Barrientos Camus, la garantía legal regulada en la Ley 19.496 es una adaptación de la institución del saneamiento de los vicios redhibitorios, aplicado al ámbito del Derecho del Consumo. Respecto de la naturaleza jurídica de la garantía legal, véase MARINAKIS CONTRERAS, Francisca, *La garantía legal en la Ley N°19.496 Sobre Protección de los Derechos de los Consumidores: su relación con las garantías voluntarias y la responsabilidad civil derivada de su incumplimiento*. Memoria de prueba para optar al grado de Licenciado en Ciencias Jurídicas y Sociales; Profesor Guía, Cristián Banfi del Río, Facultad de Derecho Universidad de Chile, Departamento de Derecho Privado, Noviembre de 2015, pp. 7-13.

El Diccionario de la Real Academia Española define la palabra vicio como “mala calidad, defecto o daño físico en las cosas”, mientras que defecto es una “imperfección en algo o en alguien”. En la jurisprudencia brasileña en materia de protección al consumidor, la distinción entre vicio y defecto fue enunciada en la sentencia pronunciada en el Recurso Especial Nº 984.106 – SC, por el Ministro Relator Luis Felipe Salomão, en la que se conceptualiza el “vicio” como la característica que torna inadecuado el bien para los fines al que se destina, o le reduce de valor, mientras que “defecto” sería la característica que, además de volver al producto inadecuado, genera un riesgo de seguridad para el consumidor, pudiendo producirle daños.¹⁵⁷

Una distinción similar a la planteada en la jurisprudencia brasileña, es la que plantea BARRIENTOS CAMUS, quien siguiendo a CORRAL TALCIANI, plantea una triple distinción, entre productos inidóneos, peligrosos y defectuosos. La noción de defecto se relaciona con las dos últimas categorías, en cuanto se genera un riesgo a la seguridad del consumidor, mientras que la noción de vicio se asocia a la categoría de productos inidóneos, que son aquellos que “no reúnen las cualidades sobre las que recayó el consentimiento contractual o que adolece de algún ‘vicio oculto’ (por deterioro, imperfección, adulteración, etc.). Tal como su nombre lo indica, el vicio radica en la idoneidad de la cosa. Los productos inidóneos, son aquéllos cuya utilidad no es la adecuada o simplemente no funcionan o funcionan mal. Dicho de otra forma, que la cosa no sirva para su uso natural o sólo sirva imperfectamente”.¹⁵⁸

Desde este punto de vista, los productos que adolecen de una obsolescencia incorporada, serían productos inidóneos. La única particularidad, en este caso, reside en que la inidoneidad se manifiesta posteriormente a la celebración del acto de consumo, y generalmente, después de transcurrido el período de garantía legal, lo cual plantea problemas respecto a la posibilidad del consumidor de ejercer efectivamente la garantía.

A propósito de lo anterior, es relevante lo que se señaló anteriormente por OLIVEIRA COSTA, quien considera que la obsolescencia programada se puede analizar como un *vicio*

¹⁵⁷ “A doutrina consumerista, de um modo geral, tem conceituado “vício” como o característico que torna o produto inadequado para aos fins a que se destina, ou lhe reduza o valor, ao passo que “defeito” seria o característico que, além de tornar o produto inadequado, gera um risco de segurança para o consumidor, podendo-lhe acarretar danos.”

¹⁵⁸ BARRIENTOS CAMUS, Francisca, La responsabilidad civil del fabricante bajo el artículo 23 de la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores y su relación con la responsabilidad civil del vendedor. En Revista Chilena de Derecho Privado (online), 2010, Nº 14, pp. 109-158. Disponible en: http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-80722010000100004&lng=es&nrm=iso.

que afecta a la relación de consumo. Desde este punto de vista, parte de la definición de vicio que da el CDC brasileño en su artículo 18º, como “todo daño ocurrido en el producto, ya sea en su cantidad o calidad, que lo deje impropio o inadecuado al consumo al que se destina, o que disminuyan su valor”.¹⁵⁹ OLIVEIRA COSTA considera que la obsolescencia programada se materializa a partir del surgimiento de un vicio, sea oculto o aparente, que compromete la finalidad del bien adquirido y que causa un perjuicio patrimonial.

Si entendemos que un producto que adolece de obsolescencia programada, incorporada por el fabricante, aquél estaría afectado por un vicio que lo torna inadecuado para el fin al que naturalmente se destina, siendo por tanto procedente la institución de la garantía legal prevista en el artículo 20 LPDC. Lo anterior es así ya que estaríamos en la hipótesis de aplicación de la garantía, prevista en el literal f): Cuando la cosa objeto del contrato tenga defectos o vicios ocultos que imposibiliten el uso a que habitualmente se destine.

Estos vicios ocultos corresponden a los vicios redhibitorios, conceptualizados por ALESSANDRI como aquellos “que, existiendo al tiempo de la venta y no siendo conocidos por el comprador, hacen que la cosa sea impropia para uso natural o que sólo sirva imperfectamente”.¹⁶⁰ Además de ello, son “los que hacen la cosa inadecuada para su uso o inservible y son los que debe sanear el vendedor a fin de proporcionar al comprador la posesión útil de la misma”.¹⁶¹

Para que estemos ante un vicio redhibitorio, se deben cumplir los requisitos establecidos en los numerales del artículo 1858 del Código Civil:

- 1) El vicio debe ser contemporáneo al tiempo de la venta: basta que el vicio exista en germen al momento de la venta, aunque posteriormente se manifieste en toda su gravedad.
- 2) El vicio debe ser grave: debe ser de tal gravedad que la cosa no sirva para su uso natural, o sólo sirva imperfectamente, de modo que se pueda presumir que, conociéndolo, el comprador no la habría comprado o la habría comprado a mucho menos precio.
- 3) El vicio debe ser oculto: que sea desconocido para el comprador. No lo es cuando el vendedor lo dio a conocer al comprador, cuando el comprador lego lo ha ignorado por

¹⁵⁹ OLIVEIRA COSTA, *Op. Cit.*, pp. 255 y 256.

¹⁶⁰ ALESSANDRI RODRÍGUEZ, Arturo, *De la compraventa y la promesa de venta*, t. II vol. N°s. 1 y 2, Santiago, Editorial Jurídica de Chile, reimpr. 2003, p. 186.

¹⁶¹ ALESSANDRI RODRÍGUEZ, *Op. Cit.*, p. 182.

grave negligencia suya, o cuando el comprador experto, en razón de su profesión u oficio, pudo fácilmente reconocerlo.

En nuestra opinión, la circunstancia de que el fabricante introduzca un mecanismo, sea cual sea su naturaleza, que inhabilite el funcionamiento del bien, transcurrido un determinado período de tiempo, y de tal envergadura que imposibilite su uso natural, es constitutivo de un vicio redhibitorio. En efecto, el vicio es contemporáneo al tiempo de la venta (se trata de un defecto de fábrica), reviste el carácter de grave (justamente la obsolescencia programada tiene por propósito inhabilitar total o parcialmente la funcionalidad de la cosa, reduciendo o, derechamente, eliminando toda posibilidad de uso, con el objetivo de forzar al comprador a adquirir un nuevo producto) y es oculto (por su propia naturaleza, los mecanismos por los cuales se introduce la obsolescencia a un producto se ocultan a la vista del comprador).¹⁶²

Respecto de la característica de oculto del vicio, la jurisprudencia francesa ha entendido que un defecto se oculta cuando un examen normal no lo revela. Por lo tanto, cuando el descubrimiento de defectos requiere una cierta expertiz o el desmantelamiento del producto (generalmente, los mecanismos de obsolescencia se introducen mediante dispositivos internos), se considerará que el defecto tiene el carácter de oculto.¹⁶³

¹⁶² Particularmente interesante es el caso en que se considera como vicio redhibitorio la existencia de defectos de composición en el bien (por ejemplo, materiales de baja calidad), y que por causa de ello se ocasiona un impedimento total o parcial o una restricción para su uso natural. OVIEDO ALBÁN opina que en estos casos son dos los elementos determinantes para el análisis de la cuestión: “el primero se refiere a la presencia en el bien de defectos originados en fallas de los materiales que lo componen y el segundo, consistente en que por razón de dichas fallas se reduce o imposibilita el uso natural por lo que se considera que la cosa está viciada”. El autor cita como ejemplo el caso de un vendedor de calzado fabricado con componentes inadecuados, tales como cartón, y que no se observaban a simple vista. Dicho calzado, obviamente, no servía para su uso natural, por lo que el tribunal estimó que existían vicios redhibitorios, acogiendo la petición subsidiaria del demandante en orden a rebajar el precio, en cuanto los defectos no eran de tanta importancia como para decretar la rescisión del contrato (*Burgos con Strakoch y Sohn*, 1914). Ante esto, cabe preguntarse si el uso, por parte del proveedor, de materiales de baja calidad en los productos, es una conducta constitutiva de obsolescencia programada. Tomando como referencia la definición de obsolescencia programada expuesta en el Dictamen 2014/C 67/05 del Comité Económico y Social Europeo, como *la depreciación de un material o equipo antes de que se produzca su desgaste material, hasta el punto que se deprecia y caduca por razones independientes de su desgaste físico, aunque vinculadas al progreso técnico, a la evolución de los comportamientos, a la moda, etc.*, no correspondería enmarcar una hipótesis como la expuesta por OVIEDO ALBÁN en un supuesto de obsolescencia planificada, ya que la expiración del producto se produce justamente por razones de desgaste material y físico, derivadas de la propia naturaleza de los componentes, y no por una maniobra deliberada del fabricante (sin perjuicio de la responsabilidad infraccional por incurrir en publicidad engañosa, en caso de que se haya inducido a error o engaño al consumidor respecto de los componentes del producto y el porcentaje en que concurren, o respecto de la idoneidad del bien para los fines que se pretende satisfacer, todo ello en conformidad al artículo 28 de la LDPC). Sobre la hipótesis de vicios redhibitorios por defectos de composición, véase: OVIEDO ALBÁN, Jorge, *Sobre el concepto de vicio redhibitorio en la compraventa. Análisis comparado de la jurisprudencia chilena y colombiana*, en Revista Chilena de Derecho (online), Vol. 37, N° 2, Santiago, 2010, pp. 241-269. Disponible en: http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-34372010000200003#n007.

¹⁶³ TOLLEMER, *Op. Cit.*, p. 108.

Sin embargo, la posibilidad de que el consumidor invoque la garantía legal como un derecho a su favor frente a una maniobra de obsolescencia programada presenta una dificultad: el plazo para ejercerla. En efecto, el artículo 21 LDPC establece que el plazo para ejercer la garantía legal es de 3 meses, contados desde que el producto fue recibido, si el consumidor opta por el cambio o reparación del producto, o desde la fecha de la correspondiente factura o boleta, si el consumidor opta por la devolución de la cantidad pagada. Decimos que existe un inconveniente puesto que, justamente, la obsolescencia programada es una maniobra deliberada, por lo que los fabricantes tienen la capacidad de proyectar la vida útil de sus productos, en la etapa de diseño y fabricación de los mismos, de tal forma que superen –escasamente, en lo posible- el período cubierto por la garantía. El período de garantía legal es un parámetro que se tiene en cuenta al momento de diseñar una estrategia de obsolescencia planificada. Desde este punto de vista, no se configura infracción alguna a la LPDC si se comercializan aparatos que fallen o devenien obsoletos fuera del período cubierto por la garantía legal, lo cual deja, ciertamente, en la indefensión a los consumidores.¹⁶⁴

Reflexionando sobre este punto, SOTO PINEDA señala que debería darse protección a los consumidores en base al derecho de propiedad. Argumenta que la fabricación en obsolescencia tiene *“capacidad para limitar un derecho como lo es el de uso y disposición de la propiedad, que en principio, no admite límites planteados y/o definidos por la empresa de forma unilateral, toda vez que los objetivos corporativos no deben prevalecer en ningún caso frente a los intereses económicos y sociales de los consumidores, como partes más débiles de la relación de consumo”*.¹⁶⁵ El hecho de que un producto devenga obsoleto, por la maniobra deliberada del fabricante, aún fuera del período de garantía, limitaría las facultades del dominio, impidiendo a los consumidores reparar, modificar, actualizar o mejorar los productos adquiridos, lo cual es contrario a derecho, ya que no se estaría satisfaciendo una de las garantías constitucionales del derecho de propiedad: su inviolabilidad, puesto que nadie puede ser privado de alguno de los atributos o facultades del dominio, sino en la forma y casos dispuestos en la Constitución Política de la República.¹⁶⁶

¹⁶⁴ SOTO PINEDA, *Op. Cit.*, p. 46.

¹⁶⁵ *Loc. Cit.*

¹⁶⁶ *“Nadie puede, en caso alguno, ser privado de su propiedad, del bien sobre que recae o de alguno de los atributos o facultades esenciales del dominio, sino en virtud de una ley general o especial que autorice la expropiación por causa de utilidad pública o de interés nacional, calificada por el legislador”* (Art. 19 N° 24, inciso 3° de la Constitución Política de la República de Chile).

A mayor abundamiento, la obsolescencia atenta también contra la *facultad de excluir*, que deriva del carácter exclusivo del derecho de propiedad. Esta facultad consiste en el “poder o prerrogativa que tiene el dueño de impedir a los demás el uso o goce o disposición de la cosa de que es propietario”.¹⁶⁷ El dueño, por el solo hecho de serlo, “puede impedir que cualquier otra persona penetre en el objeto, se instale en él, lo gobierne (o tan sólo lo toque, con su cuerpo o con un objeto conducido por él)”,¹⁶⁸ pudiendo usar, gozar y disponer de la cosa, de forma absoluta, excluyendo a terceros, lo cual incluye al fabricante. En razón de lo anterior, conductas tales como impedir la refacción del producto, introducir mecanismos que hagan que el producto falle transcurrido determinado período de tiempo, diseñar el producto de tal forma que el desperfecto de una pieza tenga por necesaria consecuencia la inutilidad del mismo en su totalidad, o proveer software de actualización, por medios telemáticos, que impidan el adecuado uso de un producto tecnológico, constituyen conductas que restringen las facultades del dominio, con un claro fin lucrativo.

Lo anterior no sólo es contrario a los principios que orientan la normativa de protección a los derechos de los consumidores, sino que también a normas del Derecho Civil, según las cuales “la posibilidad de reparar la propiedad resulta natural al ser delimitada suficientemente junto al mantenimiento de los bienes”.¹⁶⁹ Ejemplo de ello son las mejoras que pueden introducirse a una cosa, ya sean necesarias, útiles o voluptuarias.¹⁷⁰

Relacionado con la garantía legal, un aspecto interesante a analizar es el que nos provee el caso de Letícia Soster Arrosi contra Apple Computer Brasil Ltda., ya citado anteriormente. En dicho caso, el fabricante, a través de un *software* de actualización, afectó el rendimiento del dispositivo de propiedad de la consumidora, de tal forma que no sirviera para su uso natural. En virtud de medios telemáticos, “las empresas en uso de la obsolescencia objetiva informática, trasladan a los consumidores actualizaciones de sistema con capacidad para modificar el rendimiento de los productos de forma sobrevenida. Ocasionando en

¹⁶⁷ PEÑAILILLO ARÉVALO, Daniel, *Los bienes, la propiedad y otros derechos reales*, Santiago, Editorial Jurídica de Chile, 2007, p. 120.

¹⁶⁸ *Loc. Cit.*

¹⁶⁹ SOTO PINEDA, *Op. Cit.*, p. 47.

¹⁷⁰ Lo anterior tiene relevancia en el mercado de las telecomunicaciones, en particular respecto del mercado de los teléfonos móviles. La figura contractual que las compañías de telecomunicaciones ocupan para proveer el servicio de telefonía móvil es un contrato de suministro de servicio público telefónico, conjuntamente con un contrato de arrendamiento del equipo telefónico, con opción de compra. Al ser este último un contrato de arrendamiento de cosas, a pesar de ser un contrato de adhesión regido por la LPDC, le son plenamente aplicables las normas del arrendamiento previstas en el Código Civil, como legislación supletoria: en específico, en lo que se refiere a la obligación del arrendador de mantener la cosa en un estado útil, lo cual incluye las mejoras necesarias, que son aquellas sin las cuales la cosa se destruye o desaparece o bien no sirve para el objeto a que se le destina.

oportunidad, lastres que generan que la funcionalidad para la cual fue creado el dispositivo tenga dificultades para producirse.”¹⁷¹ Si bien las actualizaciones de *software* pueden instalarse después del período cubierto por la garantía legal, dicho *software* modifica las condiciones del producto (*hardware*). De esta forma, y en esto concordamos con SOTO PINEDA, es conveniente considerar la actualización como un producto independiente, configurándose una nueva y autónoma garantía, desligada de la garantía del hardware, cuyo período de cobertura comienza a correr desde su instalación.¹⁷²

Un cambio en las condiciones del producto no sólo puede ocurrir en un caso de obsolescencia objetiva informática, sino que también mediante otras conductas de naturaleza material. Por ejemplo, si un consumidor envía su producto a reparación a un servicio técnico autorizado por el fabricante, y éste modifica la estructura del producto de tal forma que impide al consumidor refaccionar el bien. Debiera entenderse que esta modificación es de tal envergadura que posibilita el inicio de un nuevo plazo de garantía. En este sentido se pronuncia el autor citado anteriormente, quien estima que ante un caso así da “inicio a un período garantizado distinto al inicial (relacionado con la totalidad del producto) e igualmente proporcional; o en su defecto, definir la pertinencia de requerir en todos los casos en los cuales vayan a ser modificar características del producto, la aceptación total por parte del consumidor, para que éste exponga sus preferencias al respecto, ya que la propiedad del bien objeto de la transacción surgida es exclusiva de este último.”¹⁷³

Una crítica válida al argumento de extender la aplicación de la garantía legal a desperfectos ocurridos fuera del período contemplado por la ley, se refiere a que se estaría extendiendo de forma exagerada el ámbito de responsabilidad del fabricante y/o proveedor. Todo defecto en un producto correspondería a un vicio oculto. ¿Cómo se sorteja esta dificultad? Se plantean dos posibles soluciones: en primer lugar, una modificación de la LPDC en cuanto introduzca la distinción de bienes durables y no durables, estableciendo plazos de garantía legal diferenciados, y; en segundo lugar, la adopción del criterio de la vida útil, desarrollado por la doctrina y jurisprudencia brasileña.

A nuestro juicio, un problema que presenta la LPDC es que el período de garantía que se contempla en el artículo 20 no atiende a la naturaleza del bien, lo cual sí ocurre en el artículo

¹⁷¹ SOTO PINEDA, *Op. Cit.*, p. 50.

¹⁷² *Loc. Cit.*

¹⁷³ *Ibid.*, p. 51, nota al pie N° 135.

26 del CDC brasileño. Nuestra legislación tampoco distingue entre bienes muebles durables y no durables. Por esto, creemos que sería conveniente una modificación legislativa que introduzca esta distinción, y que en virtud de ella, se amplíen los plazos de cobertura de la garantía legal.

En efecto, existe un Proyecto de Ley, que actualmente se encuentra en primer trámite constitucional, presentado el 21 de diciembre de 2015 en moción de los Honorables Senadores señoras Van Rysselberghe y Von Baer y señores Pérez Varela y Tuma, que modifica la Ley N°19.496, que establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores, estableciendo garantía para los bienes durables.¹⁷⁴ Dicho proyecto de ley considera que fijar la garantía legal en el breve plazo de 3 meses prácticamente equivale a dejar dicho producto sin garantía. Las empresas lo saben, y a partir de ese análisis han comenzado a generar un negocio de garantías comerciales, garantías extendidas e integración vertical, con condiciones fijadas unilateralmente, en perjuicio de los consumidores.

Dicho proyecto de ley establece la categoría de los bienes muebles durables, definidos como aquellos que no se consumen con su primer uso, tienen una vida útil igual o superior a 2 años y son demandados por los consumidores para su vida cotidiana o manutención, como automóviles, artículos electrónicos y enseres domésticos, entre otros. La protección de que trata este proyecto ley es una garantía legal consagrada en términos amplios, esto es, “por sus defectos o vicios de cualquiera índole”, cuando éstos: a) afecten la identidad entre lo ofrecido y lo entregado, y b) afecten el correcto funcionamiento del producto que es objeto del acto de consumo.

Las hipótesis de aplicación de la garantía sobre bienes durables, contemplados en el Proyecto de Ley, son las siguientes:

a) Cuando estos afecten la identidad entre lo ofrecido y lo entregado: cuando el comprador haya efectuado la compra tomando en consideración determinada característica del bien, la cual era parte de la oferta, y tras la entrega esa característica finalmente no integra el bien adquirido, o lo hace solo parcialmente; o cuando los materiales, partes,

¹⁷⁴ Boletín N° 10.452-03. Disponible en www.senado.cl.

piezas, elementos, sustancias o ingredientes que constituyan o integren los productos no correspondan a las especificaciones que ostentan o a las menciones del rotulado, y

b) Cuando afecten el correcto funcionamiento del producto que es objeto del acto de comercio: cuando el producto, por deficiencias de fabricación, elaboración, materiales, partes, piezas, elementos, sustancias, ingredientes, estructura, calidad o condiciones sanitarias, en su caso, no sea enteramente apto para el uso o consumo al que está destinado, o al que el proveedor hubiere señalado en su publicidad.

En lo que respecta a los plazos para ejercer la garantía, se consagra que la garantía legal se extenderá 3 meses tratándose de bienes durables usados, y 2 años tratándose de bienes durables nuevos. Por su parte, las partes pueden convenir una garantía comercial mayor (garantía contractual o convencional). Finalmente, el plazo se cuenta desde la entrega real.

Estimamos que una modificación legislativa, como la que se propone en este proyecto de ley, es sumamente eficaz para establecer protección a los consumidores frente a conductas de obsolescencia programada por parte de los fabricantes, otorgando la posibilidad de ejercer la garantía legal por un período superior de tiempo, con el fin de satisfacer las legítimas expectativas que tiene un consumidor medio al momento de adquirir un bien que, por su naturaleza durable, se espera que funcione satisfactoriamente un período razonable de tiempo.

La segunda alternativa propuesta corresponde a la adopción de la Teoría de la Vida Útil, a la cual nos referimos en el capítulo tercero de este trabajo. Desde la teoría económica, ORBACH ha definido a los bienes durables como aquellos “bienes de larga duración que pueden ser usados repetidamente”, mientras que los bienes no durables (o perecederos) son aquellos que “no pueden usarse más de una vez, aun cuando tengan una vida útil larga”.¹⁷⁵ Por su parte, la doctrina brasileña conceptualiza, según vimos en el capítulo tercero, a los bienes no durables como todos aquellos que se agotan con su primer uso o en poco tiempo después de su adquisición, ya sea porque corresponden a bienes que naturalmente son destruidos en su utilización, o aquellos que se caracterizan por tener una corta vida. Por su

¹⁷⁵ ORBACH, *Op. Cit.*, p. 3. El estudio de Orbach se enfoca en los incentivos que tiene el monopolista en mercados de bienes durables para adoptar conductas que reduzcan la vida útil de los productos comercializados.

parte, los bienes durables son aquellos que no son destruidos por su inmediato consumo, sin perjuicio de que puedan sufrir un desgaste natural por su utilización.

El criterio de la vida útil del producto, desarrollado por la doctrina y asentada en la jurisprudencia brasileña en base al artículo 26 párrafo 3º, especialmente en la sentencia dictada en el Recurso Especial Nº 984.106 – SC, consiste básicamente en que la garantía legal podrá extenderse por un período superior al legalmente contemplado (en nuestra legislación, 3 meses contados desde que el producto fue recibido, o desde la fecha de la correspondiente boleta o factura, según sea el caso), en atención a las características particulares del producto. Esta teoría parte de la base que los productos tienen una determinada durabilidad, un tiempo de vida útil, al cabo del cual dejan de satisfacer el uso natural para el cual fueron fabricados. Dicho período depende de factores tales como la resistencia, calidad y durabilidad del producto.¹⁷⁶ Sin embargo, si durante su vida útil el producto presenta defectos o fallas, que derivan de la existencia de un vicio oculto, el consumidor está habilitado para ejercer los derechos que otorga la garantía legal, contándose el plazo desde el descubrimiento de dichos vicios.

Pertinentes son los comentarios del Ministro Relator Luis Felipe Salomão en la sentencia indicada en el párrafo anterior, quien estima que una conducta constitutiva de obsolescencia programada configura una práctica abusiva y lesiva de los derechos de los consumidores, y que significa además un quebrantamiento de la buena fe objetiva, ya que independientemente del plazo de la garantía, “la venta de un bien considerado durable con una vida útil inferior a la que legítimamente se esperaba” frustra las expectativas del consumidor, el cual espera que los productos cumplan el ciclo de vida que es esperable. Además de ello, la obsolescencia programada constituye un “incumplimiento del deber de información y la no realización del objeto propio del contrato, que era la compra de un bien cuyo ciclo vital se esperaba, de forma legítima y razonable, que fuese más largo.”¹⁷⁷

Sin duda, no es razonable que el fabricante responda eternamente por los productos puestos en circulación, pero tampoco es razonable limitar su responsabilidad al plazo de

¹⁷⁶ Establecer el período de vida útil del producto es una cuestión de hecho, que deberá establecerse caso a caso.

¹⁷⁷ Sentencia disponible en: <http://s.conjur.com.br/dl/cdc-protoger-consumidor-obsoloscencia.pdf>.

garantía legal (incluso al período de garantía contractual o convencional) cuando se evidencien vicios ocultos que no se manifestaron dentro de aquel período.

La Ley 19.496, lamentablemente, no contempla una disposición similar al artículo 26 párrafo 3º del CDC brasileño, en base al cual se ha elaborado la teoría o criterio de la vida útil del producto. Por lo anterior, creemos conveniente que se modifique la LDPC en el sentido de incorporar una disposición que contemple la posibilidad de ejercer los derechos que otorga la garantía legal, en caso de manifestarse vicios ocultos que afecten la funcionalidad del bien, contándose el plazo desde el descubrimiento de aquellos. Sin perjuicio de ello, es posible establecer la responsabilidad infraccional del fabricante en atención al incumplimiento a los deberes de información, si consideramos que la vida útil es un dato relevante que debe ser informado al consumidor, para lo cual nos remitimos a lo señalado anteriormente a este respecto.

Sumado a lo anterior, también creemos que es necesario que se introduzca a la LDPC una norma similar al artículo 32 del CDC brasileño, que establece la “obligación de los fabricantes e importadores de asegurar repuestos o piezas de reposición mientras no cese la fabricación o importación del producto, y aun cuando dicha fabricación o importación haya cesado, la oferta de dichos repuestos debe mantenerse por un período de tiempo razonable.” En este sentido, y como bien señalan CLÉMENT y KALAFATICH, “el consumidor no tiene un derecho a que los productos que adquiere duren indeterminadamente, pero sí tiene derecho a una durabilidad razonable.”¹⁷⁸ Si bien la LDPC contempla la garantía legal, no contempla, como sucede en el CDC brasileño, una *garantía de utilidad del producto* que limita la obsolescencia programada. Esta garantía de utilidad del producto “garantiza a los consumidores la utilidad del producto a través de la necesaria fabricación y venta de repuestos y componentes del producto para que en el caso de que el producto no funcione, su propietario pueda repararlo.”¹⁷⁹ El tiempo por el cual se extienda esta garantía de utilidad del producto deberá determinarse caso a caso, en atención al criterio de la vida útil ya enunciado anteriormente. Cabe señalar que esta garantía de utilidad se constituye en un límite a la obsolescencia programada (específicamente a aquella modalidad denominada

¹⁷⁸ CLÉMENT, María Florencia y KALAFATICH, Caren, *Op. Cit.*, pp. 9 y 10. El artículo 12º de la Ley 24.240, Ley de Defensa del Consumidor (Argentina), es una norma similar al artículo 32 del CDC brasileño, en cuanto dispone que “Los fabricantes, importadores y vendedores de las cosas mencionadas en el artículo anterior [bienes muebles no consumibles], deben asegurar un servicio técnico adecuado y el suministro de partes y repuestos.”

¹⁷⁹ *Ibid.*, p. 10.

obsolescencia objetiva funcional forzada, causada por la ausencia de piezas de repuesto disponibles en el mercado), ya que obliga a los fabricantes a suministrar piezas de repuesto por un período de tiempo razonable, aun cuando las empresas “pretendan vender productos con una duración inferior a la que el avance tecnológico permite, el límite para esa ‘duración programada’ estará dado por esta ‘garantía de utilidad’, cuya efectividad dependerá de la razonabilidad del plazo que legal, doctrinaria o jurisprudencialmente se le imponga a la misma.”¹⁸⁰

V. OBSOLESCENCIA PSICOLÓGICA O RELATIVA, Y LA EDUCACIÓN AL CONSUMIDOR

La obsolescencia psicológica o relativa, como ya se explicó, es aquella que se produce en la mente del consumidor, debido a que el fabricante o el proveedor le hacen creer que el bien adquirido ya no cumple su función, a pesar de ser totalmente funcional y se encuentre en perfecto estado. Lo anterior se logra a través de estrategias de *marketing* o publicidad, induciendo al consumidor a sentirse insatisfecho con el bien de consumo y, por tanto, a adquirir uno nuevo. La manipulación, en este caso, no se produce en la materialidad del bien, sino que en la *psique* del consumidor.

El Dictamen 2014/C 67/05 del CESE define la obsolescencia psicológica como aquella que deriva de las campañas de *marketing* de las empresas encaminadas a hacer que los consumidores perciban como obsoletos los productos existentes. A pesar de que este dictamen tiene como una de sus directrices la promoción de modalidades de consumo sostenible, se consideró que este tipo de obsolescencia escapa del ámbito de regulación que pretende el citado texto, debido a que la obsolescencia psicológica merece un enfoque específico relativo a los patrones de consumo.

En este sentido, estimamos que la obsolescencia psicológica o relativa no es una conducta ilícita (a menos que se despliegue una estrategia de publicidad que pueda considerarse engañosa) sino que es una consecuencia no deseable de lo que se denomina una “sociedad de consumo”. Ciertamente, esta modalidad de obsolescencia atenta contra los principios y directrices de un moderno Derecho del Consumidor, enfocados principalmente a

¹⁸⁰ *Loc. Cit.*

la protección del medio ambiente mediante patrones de consumo sostenible. Por lo anterior, es deseable que se adopten medidas de educación a los consumidores, en orden a que estos adopten decisiones racionales económicamente y, a la vez, decisiones de consumo que promuevan el consumo sustentable; en síntesis, escapar del ciclo “comprar-desechar-comprar”.

Para lograr lo anterior, cobran importancia las disposiciones de la LDPC que se refieren a la educación del consumidor. A este respecto, el artículo 3º letra f) de la ley establece que “son derechos y deberes básicos del consumidor: f) La educación para un consumo responsable y el deber de celebrar operaciones de consumo con el comercio establecido.” El obligado a satisfacer este derecho no es el proveedor, sino que las instituciones públicas (por ejemplo, el Servicio Nacional del Consumidor) y privadas (asociaciones de consumidores). Para lograr que los consumidores adopten patrones de consumo responsable y sostenible, evitando ser víctimas de maniobras de obsolescencia psicológica, es conveniente considerar un enfoque global del concepto de consumidor. Según ESPADA MALLORQUÍN, este enfoque global “contempla al consumidor como un integrante de una sociedad que posee recursos limitados que se han de utilizar racionalmente. En esta visión, la educación del consumidor no puede limitarse sólo a formarle para evitar los abusos, sino que debe tener un objetivo más ambicioso, tendente a que los consumidores adquieran una actitud crítica ante el consumo, sin olvidarse de los derechos y responsabilidades ante la explotación y utilización racional de los recursos, la protección del medio ambiente o los problemas actuales de la economía de mercado.”¹⁸¹ Una actitud crítica ante el consumo es, tal vez, la mejor medida para evitar las consecuencias desfavorables que causa la obsolescencia psicológica, las cuales repercuten de forma directa en el medio ambiente (por ejemplo, la generación de residuos derivados de aparatos electrónicos, los cuales tienen una alta tasa de obsolescencia, y que son altamente contaminantes).

En cuanto a los medios para concretizar el derecho a la educación para un consumo responsable, en el artículo 58 de la LDPC se atribuye al Servicio Nacional del Consumidor el deber de difundir los derechos y deberes del consumidor, como asimismo de fomentar programas de educación. En este sentido, las letras a) y c) del citado artículo, establecen, respectivamente, que al SERNAC le corresponde “formular, realizar y fomentar programas

¹⁸¹ ESPADA MALLORQUÍN, Susana, *Artículo 3º f)*. En: La protección de los derechos de los consumidores: Comentarios a la Ley de Protección a los derechos de los consumidores, Directores: DE LA MAZA GAZMURI, Íñigo; PIZARRO WILSON, Carlos; Coordinadora: BARRIENTOS CAMUS, Francisca. Santiago, Legal Publishing Chile, Thomson Reuters, 2013. Página 135.

de educación al consumidor, especialmente sobre sus derechos y obligaciones en relación con servicios financieros, garantías y derecho a retracto, entre otras materias”, y “recopilar, elaborar, procesar, divulgar y publicar la información para facilitar al consumidor un mejor conocimiento de las características de la comercialización de los bienes y servicios que ofrece el mercado.” Teniendo en consideración la atención que ha suscitado en otros países el fenómeno de la obsolescencia programada, es necesario que el SERNAC proceda a examinar el estado de la cuestión a nivel nacional, y adopte las medidas educativas necesarias para fomentar el consumo responsable y sostenible. Sin duda, el paradigma de la sociedad de consumo es especialmente perjudicial tanto para los consumidores como para el medio ambiente, en cuanto existe una gran cantidad de personas que no se responsabilizan por el impacto que el consumo de los productos tendrá en el medio ambiente después de su uso y descarte.¹⁸²

De esta forma, también es necesario instruir al consumidor en orden a contrarrestar los efectos perniciosos de la publicidad persuasiva, como asimismo es menester que se establezcan medidas mediante las cuales los fabricantes o proveedores informen sobre los aspectos medioambientales de los productos que introducen al mercado, como asimismo sobre los efectos que su consumo tiene sobre el medio ambiente.¹⁸³

¹⁸² EFING, Antônio Carlos, y GOMES BERGSTEIN, Laís, *A justa imposição legal de responsabilizar o consumidor na realização da logística reversa visando à sustentabilidade*, en *Anais do XX Congresso Nacional do CONPEDI, Vitória/ES, Florianópolis, Fundação Boiteux, 2011, p. 3686*. Citado por GOMES BERGSTEIN, Laís, *Obsolescencia programada: prática abusiva no mercado de consumo*, en *EOS Revista Jurídica da Faculdade de Direito Dom Bosco, Vol. I, N. 11, Año VI, 2014*. Disponible en: http://www.academia.edu/12167779/OBSOLESC%C3%80NCIA_PROGRAMADA_Pr%C3%A1tica_abusiva_no_mercado_de_consumo.

¹⁸³ RUIZ MALBAREZ, Mayra y ROMERO GONZÁLEZ, Zilath, *Op. Cit.*, p. 134. Estas autoras analizan el concepto de Responsabilidad Social Empresarial, y cómo ésta se constituye como un límite a los efectos de la obsolescencia programada. Proponen, como una de las vías para atenuar los riesgos inherentes a la obsolescencia, que los proveedores elaboren “Informes de Responsabilidad Social Corporativa para informar al consumidor de las políticas y las medidas que ha tomado esa empresa a fin aumentar la vida útil de sus productos; de esa forma el producto es más deseable si es técnicamente superior. También se mostrarán en esos informes los esfuerzos realizados para reducir los costos sociales derivados de la obsolescencia programada, lo que ayudará a mejorar su reputación frente a clientes, proveedores, acreedores, consumidores y sociedad en general. Además, será un dato adicional para tener en cuenta por los inversores a la hora en que la empresa, o sus participaciones, deban ser elegidas frente a otros productos alternativos de inversión.”

CONCLUSIONES

En este trabajo se realizó una primera aproximación jurídica al fenómeno de la obsolescencia programada, en sus diversas modalidades, que ha sido estudiada y regulada recientemente en el extranjero. Las conductas de obsolescencia planificada se enmarcan dentro de un paradigma económico que podemos denominar “sociedad de consumo”, el cual tiene efectos perjudiciales tanto para los derechos de los consumidores como para la protección del medio ambiente.

Este fenómeno plantea cuestionamientos a las formas clásicas en que se han entendido algunas instituciones del Derecho Privado y del Derecho del Consumo, tales como los vicios redhibitorios y la garantía legal, ya que al momento de dictarse las disposiciones que componen estos cuerpos normativos no se tomó en cuenta la capacidad de los fabricantes de introducir deliberadamente mecanismos que permitieran que los productos se tornen obsoletos una vez transcurrido un cierto período de tiempo (período ligeramente superior al de la garantía legal), ya que naturalmente el legislador no tomó en cuenta los medios tecnológicos que se han incorporado a los procesos de diseño y manufactura, que permiten la obsolescencia.

La obsolescencia programada, además de constituir una conducta reñida con la ética y la buena fe, también atenta contra el derecho del consumidor a una información oportuna y veraz en cuanto a las características relevantes del producto, si tomamos en cuenta las expectativas de durabilidad que tiene el consumidor respecto al bien adquirido. También constituye una infracción al deber de informar las características del producto que tienen una connotación medioambiental, considerando que muchos de los productos que son objeto de obsolescencia pertenecen a la categoría de productos electrónicos, fabricados con materiales cuyos residuos son altamente contaminantes.

Sin perjuicio de lo anterior, la garantía legal, tal como se regula en la LDPC, no otorga una adecuada protección al consumidor frente a la obsolescencia planificada, debido al exiguo plazo contemplado en la ley. Por esto, consideramos necesario modificar la ley, introduciendo la distinción entre bienes durables y no durables, así como extendiendo el plazo de garantía para los bienes durables. Asimismo, estimamos necesario incorporar a nuestra dogmática jurídica la Teoría de la Vida Útil del Producto, elaborada por la doctrina

brasileña, y la garantía de la utilidad del producto, que establece el deber de los fabricantes de proveer los repuestos necesarios para el adecuado mantenimiento de los bienes introducidos al mercado, por un período de tiempo razonable, atendiendo al período de vida útil de los mismos. Estas herramientas permiten otorgar una efectiva protección al consumidor frente a las conductas de obsolescencia programada.

Finalmente, es imposible eludir el hecho de que el fenómeno en estudio es consecuencia natural del paradigma económico imperante. Por lo mismo, las modificaciones legislativas sugeridas son por sí solas insuficientes para impedir que se produzcan las consecuencias desfavorables que acarrea la obsolescencia relativa o psicológica. Frente a esto, es necesario implementar políticas de educación al consumidor, que sirvan para fomentar patrones de consumo responsable y sustentable, que complementen las medidas enunciadas en el párrafo anterior, lo cual, estimamos, proporcionaría un marco de adecuada protección a los derechos de los consumidores frente a la obsolescencia programada.

BIBLIOGRAFÍA

DOCTRINA

- 1) ALESSANDRI RODRÍGUEZ, Arturo, *De la compraventa y la promesa de venta*, t. II vol. N°s. 1 y 2, Santiago, Editorial Jurídica de Chile, reimpr. 2003.
- 2) ANDRADE NEVES, Julio Gonzaga, *A obsolescência programada: desafios contemporâneos da proteção ao consumidor*, Revista do IBRAC – Direito da Concôrrencia, Consumo e Comércio Internacional, Vol 23/2013.
- 3) ARIAS CÁU, Esteban Javier, BAROCELLI, Sergio Sebastián, *Productos defectuosos, pérdida de tiempo y derechos del consumidor*. Disponible en: <http://www.acaderc.org.ar/doctrina/productos-defectuosos-perdida-de-tiempo-y-derechos-del-consumidor-1>.
- 4) BARRIENTOS CAMUS, Francisca, *La responsabilidad civil del fabricante bajo el artículo 23 de la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores y su relación con la responsabilidad civil del vendedor*. En Revista Chilena de Derecho Privado (online), 2010, N° 14. Disponible en: http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-80722010000100004&lng=es&nrm=iso.
- 5) BARRIENTOS ZAMORA, Marcelo, *Artículo 3º C)*. En: *La protección de los derechos de los consumidores: Comentarios a la Ley de Protección a los derechos de los consumidores*, Directores: DE LA MAZA GAZMURI, Íñigo; PIZARRO WILSON, Carlos; Coordinadora: BARRIENTOS CAMUS, Francisca. Santiago, Legal Publishing Chile, Thomson Reuters, 2013.
- 6) BAUMAN, Zygmunt, *Modernidad Líquida*, Fondo de Cultura Económica, Buenos Aires, 2004.
- 7) _____, *Vida de Consumo*, Buenos Aires, Fondo de Cultura Económica, 2010.
- 8) BULOW, Jeremy, *An economic theory of planned obsolescence*, The Quartely Journal of Economics, 1986. Disponible en: <http://qje.oxfordjournals.org/content/101/4/729.short>.

- 9) CABRAL, Hideliza Lacerda Tinoco Boechat, y RODRIGUES, Maria Madalena de Oliveira, *A obsolescência programada na perspectiva da prática abusiva e a tutela do consumidor*. Disponible en: http://www.lex.com.br/doutrina_22860424_A_OBSOLENCIA_PROGRAMADA_NA_PERSPECTIVA_DA_PRATICA_ABUSIVA_E_A_TUTELA_DO_CONSUMIDOR.aspx.
- 10) CARRASCOSA HIDALGO, Ariadna, *La obsolescencia programada: Análisis de la posibilidad de su prohibición*, Memoria para optar a grado en Derecho, Universitat Pompeu Fabra, Barcelona, 2015. Disponible en: <http://repositori.upf.edu/bitstream/handle/10230/24815/Carrascosa2015.pdf?sequence=1>.
- 11) CHACÓN, Fuad, *La Travesía Obsoleta: La indefensión del consumidor*, tesis de grado para optar por el título de abogado, Colegio Mayor de Nuestra Señora del Rosario, Facultad de Jurisprudencia, Bogotá D.C. Colombia, 2014. Disponible en: <http://repository.urosario.edu.co/bitstream/handle/10336/5067/1018447413-2014.pdf?sequence=1>.
- 12) CLÉMENT, María Florencia y KALAFATICH, Caren, *Una aproximación a la teoría de la obsolescencia programada en oportunidad del dictado del fallo “Apple” en Brasil. Ideas para su incorporación en Argentina*, Ponencia presentada en las V Jornadas Rioplatenses de Derecho del Consumidor, Mar del Plata, Argentina, 2014. Disponible en: http://www.academia.edu/9253353/Una_aproximaci%C3%B3n_a_la_teor%C3%ADa_de_la_obsolescencia_programada_en_oportunidad_del_dictado_del_fallo_Apple_en_Brasil._Ideas_para_su_incorporaci%C3%B3n_en_Argentina.
- 13) COMITÉ ECONÓMICO Y SOCIAL EUROPEO, *Towards more sustainable consumption: industrial product lifetimes and restoring trust through consumer information*, 2013. Disponible en: <http://www.eesc.europa.eu/resources/docs/qe-02-13-764-en-c--4.pdf>.
- 14) CORTÉZ MATCOVICH, Gonzalo, *El nuevo procedimiento regulado en la Ley 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores*, Santiago, Editorial Lexis Nexis, 2004.
- 15) DA SILVA MAIZMAN, Walter, *Garantia legal e contratual, uma questão superada pela “Teoria da Vida Útil”*. Documento de trabajo. Disponible en: <http://www.buscalegis.ufsc.br/revistas/files/anexos/9525-9524-1-PB.pdf>.

- 16) DE LA MAZA GAZMURI, Íñigo, *Artículo 1º Nº 3*. En: La protección de los derechos de los consumidores: Comentarios a la Ley de Protección a los derechos de los consumidores, Directores: DE LA MAZA GAZMURI, Íñigo; PIZARRO WILSON, Carlos; Coordinadora: BARRIENTOS CAMUS, Francisca. Santiago, Legal Publishing Chile, Thomson Reuters, 2013.
- 17) _____, *Artículo 28*. En: La protección de los derechos de los consumidores: Comentarios a la Ley de Protección a los derechos de los consumidores, Directores: DE LA MAZA GAZMURI, Íñigo; PIZARRO WILSON, Carlos; Coordinadora: BARRIENTOS CAMUS, Francisca. Santiago, Legal Publishing Chile, Thomson Reuters, 2013.
- 18) DEL MAESTRO, Addison, *Planned Obsolescence: The Good and the Bad*, 2012. Disponible en: <http://www.perc.org/blog/planned-obsolescence-good-and-bad>.
- 19) DEPARTAMENTO DE ASUNTOS ECONÓMICOS Y SOCIALES DE LA ORGANIZACIÓN DE LAS NACIONES UNIDAS, *Directrices de las Naciones Unidas para la Protección del Consumidor (en su versión ampliada de 1999)*, Nueva York, 2003. Disponible en: http://www.consumersinternational.org/media/33875/consumption_sp.pdf.
- 20) EFING, Antônio Carlos, y GOMES BERGSTEIN, Laís, *A justa imposição legal de responsabilizar o consumidor na realização da logística reversa visando à sustentabilidade*, en Anais do XX Congresso Nacional do CONPEDI, Vitória/ES, Florianópolis, Fundação Boiteux, 2011.
- 21) ESPADA MALLORQUÍN, Susana, *Artículo 3º f)*. En: La protección de los derechos de los consumidores: Comentarios a la Ley de Protección a los derechos de los consumidores, Directores: DE LA MAZA GAZMURI, Íñigo; PIZARRO WILSON, Carlos; Coordinadora: BARRIENTOS CAMUS, Francisca. Santiago, Legal Publishing Chile, Thomson Reuters, 2013.
- 22) FORD, Henry, *My Life and Times*, Macmillan, Nueva York, 1922.
- 23) FREDERICK, Christine, *Selling Mrs. Consumer*, The Business Bourse, New York, 1929.
- 24) GOMES BERGSTEIN, Laís, *Obsolescencia programada: prática abusiva no mercado de consumo*, en EOS Revista Jurídica da Faculdade de Direito Dom Bosco, Vol. I, N. 11, Año VI, 2014. Disponible en: http://www.academia.edu/12167779/OBSOLESC%C3%8ANCIA_PROGRAMADA_Pr%C3%A1tica_abusiva_no_mercado_de_consumo.

- 25) GRINOVER, Ada Pellegrini et al., *Código Brasileiro de Defesa do Consumidor: comentado pelos autores do anteprojeto*, Vol. 1. 10.ed. rev., atual. E reform. Rio de Janeiro: Forense, 2011.
- 26) GUILTINAN, Joseph, *Creative Destruction and Destructive Creations: Environmental Ethics and Planned Obsolescence*, Journal of Business Ethics, Springer, Volume 89, May 2009. Disponible en: <http://link.springer.com/article/10.1007%2Fs10551-008-9907-9>.
- 27) HINDLE, Tim, *Guide to Management Ideas and Gurus*, Profile Books Ltd & the Economist, Londres, 2008.
- 28) HONDIUS, Ewoud, *The Innovative Nature of Consumer Law*, Journal of Consumer Policy, 25(2):165-173, febrero 2012. Disponible en: <https://link.springer.com/article/10.1007%2Fs10603-012-9190-0>.
- 29) KEEBLE, Daniel, *The Culture of Planned Obsolescence in Technology Companies*, Bachelor's Thesis, Business Information Technology, Oulu University of Applied Sciences, Spring 2013. Disponible en: http://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/55526/Keeble_Daniel.pdf.
- 30) LASCH, Christopher, *La cultura del narcisismo*, Barcelona, Andrés Bello, 1999.
- 31) LATOUCHE, Serge, *Pequeno Tratado do Decrescimento Sereno*, São Paulo, Editora WMF Martin Fontes, 2009.
- 32) LONDON, Bernard, *Ending the Depression through planned obsolescence*, New York, 1932. Disponible en: [http://www.murks-nein-danke.de/blog/download/London \(1932\) Ending the depression through planned o bsolescence.pdf](http://www.murks-nein-danke.de/blog/download/London%20(1932)%20Ending%20the%20depression%20through%20planned%20obsolescence.pdf).
- 33) LOYA, Arpit & JHAWAR, Ashok, *A Descriptive Study on the Strategy of Planned Obsolescence Undertaken by Companies*, en Altius Shodh Journal of Management and Commerce. Disponible en: <http://altius.ac.in/pdf/pdf/55.pdf>.
- 34) MARINAKIS CONTRERAS, Francisca, *La garantía legal en la Ley N°19.496 Sobre Protección de los Derechos de los Consumidores: su relación con las garantías voluntarias y la responsabilidad civil derivada de su incumplimiento*. Memoria de prueba para optar al grado de Licenciado en Ciencias Jurídicas y Sociales; Profesor Guía, BANFI DEL RÍO, Cristián, Facultad de Derecho Universidad de Chile, Departamento de Derecho Privado, Noviembre de 2015.
- 35) MASSAGUER, José, *Las prácticas comerciales engañosas en la Directiva 2005/29/CE sobre las prácticas comerciales desleales*, en Revista "Actualidad Jurídica Uría

- Menéndez”, Número 13, Enero – Abril 2006. Disponible en: <http://www.uria.com/documentos/publicaciones/1582/documento/b01.pdf?id=2084>.
- 36) MAYCROFT, Neil, *Consumption, planned obsolescence and waste*, University of Lincoln, Lincoln. Disponible en: <http://eprints.lincoln.ac.uk/2062/1/Obsolescence.pdf>.
- 37) MENANTEAU HORTA, Hernán, *Manual de Derecho del Protección al Consumidor*, Santiago, Editorial Jurídica Congreso, 2000.
- 38) MINISTERIO DE JUSTICIA DE BRASIL, *ATLAS IBEROAMERICANO DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR*, 2013. Disponible en: <http://www.sernac.cl/wp-content/uploads/2013/08/Atlas-Iberoamericano-de-Proteccion-al-Consumidor-2013.pdf>.
- 39) MIRAGEM, Bruno, *Consumo sustentável e desenvolvimento: por uma agenda comum do direito*, en Revista do Ministério Público do RS, Porto Alegre, N° 74, jul. 2013 - dez. 2013, pp. 229-240. Disponible en: http://www.egov.ufsc.br/portal/sites/default/files/consumo_sustentavel_e_desenvolvimento.pdf.
- 40) MIROW, Kurt Rudolf y MAUERER, Harry, *Webs of Power – International Cartels and the World Economy*, Houghton Mifflin Company, Boston, 1982.
- 41) NEJEDLÁ, Jana, *Planned obsolescence: understanding the reality of durable goods obsolescence and consumers disposal behavior*, Master Thesis, University of Economics in Prague, Faculty of Business Administration, 2011. Disponible en: https://www.vse.cz/vskp/28895_planned_obsolescence_understanding_the_reality_of_durable_goods_obsolescence_and_consumersapos_disposal_behaviour.
- 42) OLIVEIRA COSTA, Ícaro, *A responsabilidade civil dos fornecedores de bens de consumo duráveis diante da prática da obsolescência programada*. En: *Proteção do consumidor diante dos problemas dos productos e serviços: o que fazer quando quebram ou deixam de funcionar?* (Coordinado por Joseane Suzart Lopes da Silva y Alane Silva de Cerqueira), Salvador, Bahia, Paginae Editora, 2014.
- 43) OLIVEIRA DA SILVA, María Beatriz, *Pret a jeter: Obsolescência programada e teoria do decrescimento frente ao direito ao desenvolvimento e ao consumo*. Disponible en: <http://www.publicadireito.com.br/artigos/?cod=f50a6c02a3fc5a3a>.
- 44) ORBACH, Barak, *The durapolist puzzle: monopoly power in durable-goods markets*, John M. Olin Center for Law & Economics, University of Michigan, 2004. Disponible en: http://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=496175.

- 45) OVIEDO ALBÁN, Jorge, *Sobre el concepto de vicio redhibitorio en la compraventa. Análisis comparado de la jurisprudencia chilena y colombiana*, en *Revista Chilena de Derecho* (online), Vol. 37, N° 2, Santiago, 2010. Disponible en: http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-34372010000200003#n007.
- 46) PEÑAILILLO ARÉVALO, Daniel, *Los bienes, la propiedad y otros derechos reales*, Santiago, Editorial Jurídica de Chile, 2007.
- 47) PEREIRA, Caio Mário da Silva, *Instituições de direito civil: contratos*, 12ª Ed., Rio de Janeiro: Forense, 2005, Vol. 3.
- 48) PINOCHET OLAVE, Ruperto, *Obsolescencia programada y protección del derecho a la información en la Ley N° 19.496 de Protección de los Consumidores*. En: Álvaro Vidal Olivares, Gonzalo Severín Fuster y Claudia Mejías Alonzo (Editores), *Estudios de Derecho Civil X, Jornadas Nacionales de Derecho Civil*, Editorial Thomson Reuters La Ley, Valparaíso, 2014.
- 49) ROLAND, Santiago, *La idea que quemó la lamparita. Acerca de la obsolescencia planificada*, Universidad, Ciencia y Sociedad, 2011. Disponible en: <http://www.fisica.edu.uy/~sroland/media/obsolescencia-programada-cursoUCS.pdf>.
- 50) ROZA DOS SANTOS, Helena, DORETTO DOMINQUINI, Eliete, *A insustentabilidade da obsolescencia programada: uma violação ao meio ambiente e aos direitos do consumidor*. Disponible en: <http://www.publicadireito.com.br/artigos/?cod=ea2af5ea4aabdca1>.
- 51) RUIZ MALBAREZ, Mayra y ROMERO GONZÁLEZ, Zilath, *La responsabilidad social empresarial y la obsolescencia programada*, en *Revista Saber, Ciencia y Libertad*, Volumen 6, N° 1, 2011. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3997367>.
- 52) SLADE, Giles, *Made to Break: Technology and Obsolescence in America*, Harvard University Press, Cambridge, 2006.
- 53) SOLCZAK, Robert, *Planned obsolescence: a question of consumerism and production of waste*, Thesis Degree Programme in Industrial Management, Centria University of Applied Sciences, Ylivieska Unit, 2013. Disponible en: https://publications.theseus.fi/bitstream/handle/10024/55575/Solczak_Robert.pdf?sequence=1.

- 54) SOTO PINEDA, Jesús, *En torno a la relevancia jurídica de una estrategia empresarial consolidada y subyacente: La obsolescencia programada*, Universidad Externado de Colombia, Bogotá, 2013. Disponible en: <http://works.bepress.com/jesusalfonsosoto/5/>.
- 55) SOZZO, Gonzalo, *Consumo digno y verde: humanización y ambientalización del derecho del consumidor*. Disponible en: http://www.academia.edu/6485519/CONSUMO_DIGNO_Y_VERDE_HUMANIZACI%C3%93N_Y_AMBIENTALIZACI%C3%93N_DEL_DERECHO_DEL_CONSUMIDOR.
- 56) STRAUSZ, Roland, *Planned obsolescence and the provision of unobservable quality*, Documento de Trabajo, Free University of Berlin, 2006. Disponible en: <http://userpage.fu-berlin.de/~lsbester/papers/obsolescence.pdf>.
- 57) _____, *Planned obsolescence as an incentive device for unobservable quality*, The Economic Journal, Vol. 119, No. 540, 2009. Disponible en: <http://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1111/j.1468-0297.2009.02290.x/abstract>.
- 58) TOFFLER, Alvin, *El Shock del Futuro*, Barcelona, Plaza & Janés Editores, 1970.
- 59) TOLLEMER, Lydie, *L'Obsolescence Programmée*, Memoria de la Université Montpellier 1, Centre du droit de la consommation et du marché, 2011-2012. Disponible en: http://www.europe-consommateurs.eu/fileadmin/user_upload/eu-consommateurs/PDFs/publications/etudes_et_rapports/Memoire_Lydie_Tollemer-2012.pdf.
- 60) UTAKA, Atsuo, *Planned obsolescence and social welfare*, Journal of Business, 2006. Disponible en: <https://ideas.repec.org/a/ucp/jnlbus/v79y2006i1p137-148.html>.
- 61) WALDMAN, Michael, *A new perspective on planned obsolescence*, The Quarterly Journal of Economics, 1993. Disponible en: http://econpapers.repec.org/article/oupqjecon/v_3a108_3ay_3a1993_3ai_3a1_3ap_3a273-283..htm.
- 62) _____, *Antitrust perspectives for durable-goods markets*, CESifo Working Paper No. 1306. Disponible en: <http://econpapers.repec.org/paper/cesceswps/5f1306.htm>.
- 63) _____, *Planned obsolescence and the R&D decision*, RAND Journal of Economics, 1996. Disponible en: <https://www.istor.org/stable/2555845>.

LEGISLACIÓN

- 1) Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores (Chile). Disponible en: <http://www.leychile.cl/Navegar?idNorma=61438>.
- 2) Código Civil de Chile. Disponible en: <http://www.leychile.cl/Navegar?idNorma=172986>.
- 3) Boletín 10.452-03 (Chile). Proyecto de ley que modifica la Ley N° 19.496, que establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores, estableciendo garantía para los bienes durables. Disponible en: http://www.senado.cl/appsenado/index.php?mo=tramitacion&ac=getDocto&iddocto=10874&tipodoc=mensaje_mocion.
- 4) Ley N° 20.920, que establece marco para la gestión de residuos, la responsabilidad extendida del productor y fomento al reciclaje (Chile). Disponible en: <http://portal.mma.gob.cl/wp-content/uploads/2015/06/do-20160601-web.pdf>.
- 5) Constitución Política de la República de Chile. Disponible en: <https://www.leychile.cl/Navegar?idNorma=242302>.
- 6) Lei N° 8.078, Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências (Brasil). Disponible en: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L8078.htm.
- 7) Código Civil de Brasil. Disponible en: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/2002/l10406.htm.
- 8) Loi N° 2015-992 du 17 août 2015 relative à la transition énergétique pour la croissance verte (Francia). Disponible en: http://www.developpement-durable.gouv.fr/IMG/pdf/joe_20150818_0189_0001_1_-2.pdf.
- 9) COMITÉ ECONÓMICO Y SOCIAL EUROPEO, Dictamen 2014/C 67/05. “*Por un consumo más sostenible: la duración de la vida de los productos industriales y la información del consumidor para recuperar la confianza*”. Disponible en <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/?uri=CELEX:52013IE1904>.
- 10) Directiva 2005/29/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 11 de mayo de 2005, relativa a las prácticas comerciales desleales de las empresas en sus relaciones con los consumidores en el mercado interior. Disponible en: <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/ALL/?uri=celex%3A32005L0029>.
- 11) Directiva 2006/66/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 6 de septiembre de 2006, relativa a las pilas y acumuladores y a los residuos de pilas y acumuladores. Disponible en: <https://www.boe.es/doue/2013/329/L00005-00009.pdf>.

- 12) Directiva 2008/98/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 19 de noviembre de 2008, sobre los residuos y por la que se derogan determinadas Directivas. Disponible en: <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/?uri=celex%3A32008L0098>.
- 13) Directiva 2009/125/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de octubre de 2009, por la que se insta un marco para el establecimiento de requisitos de diseño ecológico aplicables a los productos relacionados con la energía. Disponible en: <https://www.boe.es/doue/2009/285/L00010-00035.pdf>.

JURISPRUDENCIA

- 1) (Chile) C. Suprema, 8 de julio de 2009. Rol N° 1408-2008, caratulado “Mulet Martínez, Jaime Francisco con Telefónica Móvil de Chile S.A.” Disponible en www.poderjudicial.cl.
- 2) (Chile) Tribunal Constitucional, 13 de mayo de 2008. Rol N° 980-2007, requerimiento de inaplicabilidad por inconstitucionalidad presentado por Universal Agencia de Turismo Limitada, respecto del artículo 43 de Ley 19.496, sobre protección de los derechos de los consumidores. Disponible en www.tribunalconstitucional.cl.
- 3) (Brasil) Recurso Especial N° 984.106 - SC (2007/0207915-3). Disponible en: <http://s.conjur.com.br/dl/cdc-protoger-consumidor-obsoloscencia.pdf>.
- 4) (Brasil) Sentencia del Juzgado de Bom Jesus da Lapa, Estado de Bahía, dictada con fecha 12 de septiembre de 2012, en proceso N° 0005310-08.2011.8.05.0027, caratulado “Moacir Silva do Nascimento Junior contra Apple Computer Brasil Ltda.”. Disponible en: <https://noticiasdodireito.com/2012/09/19/justica-baiana-reconhece-vicio-oculto-em-produto-da-apple/>.
- 5) (Brasil) Juzgado de la Comarca de Porto Alegre, Proceso N° 001/3.12.0005991-0, caratulado “Letícia Soster Arrosi contra Apple Computer Brasil Ltda.” Disponible en: <https://macmagazine.com.br/2014/04/25/apple-brasil-e-condenada-em-processo-que-a-acusa-de-ter-feito-obsoloscencia-programada-com-o-iphone-3g/>.
- 6) (Estados Unidos) Andrew E. Westley v. Apple Computer, Inc. *et al.* Superior Court of California, County of San Francisco, Case No. CGC 03 427701. Acuerdo entre las partes, disponible en: http://www.girardgibbs.com/docs/cases/88_apple-ipod-settlement-notice.pdf.

OTROS RECURSOS CONSULTADOS

- 1) DANORITZER, Cosima, *Comprar, tirar, comprar*, documental emitido el 02 de junio de 2014 por Radio Televisión Española (RTVE). Disponible en <http://www.rtve.es/alcanta/videos/el-documental/documental-comprar-tirar-comprar/1382261/>
- 2) <http://www.eesc.europa.eu/?i=portal.es.home>
- 3) <http://feniss.org/sello-issop/>
- 4) <http://www.computerhope.com/issues/ch001236.htm>.

