

CONDUCTAS DEL CONSUMIDOR MEDIO

- 1. Busca productos homologados, en especial los electrodomésticos.**
- 2. Alimentación: Composición, empaquetado, diseño, calidad y fechas de caducidad.**
- 3. Automóviles: Garantía y servicio postventa.**
- 4. Asesoramiento por técnicos cualificados. Tener en cuenta los test comparativos y las recomendaciones de las Asociaciones de Consumidores.**
- 5. Conservar los productos en el lugar adecuado: bien ventilado, protegerlo de fuentes de ignición, mantener fuera del alcance de los niños, no tirar los residuos por el desagüe, etc.**
- 6. Atender las instrucciones de Seguridad dadas por el fabricante.**
- 7. Cuidado con los productos químicos en el hogar.**
- 8. Con aparatos eléctricos: evitar las humedades y desconectarlos para la limpieza o reparación.**
- 9. En las máquinas abrirlas cuando estén totalmente paradas y seguir las instrucciones del fabricante.**
- 10. Dejar de usar o consumir productos que estén en proceso de retirada.**

PAUTAS PARA EVITAR UN SINIESTRO **(FABRICANTE)**

- 1. Responsabilidad por:**
 - **Concepción, formulación.**
 - **Fabricación/montaje.**
 - **Instrucción.**
 - **Seguimiento del producto.**
 - **Advertencias.**
 - **Retiradas.**
 - **Organización/Controles en cada una de las frases.**

- 2. Seguimiento de las quejas y devoluciones por defectos.**

- 3. Productos en serie.**
 - **Seguimiento sistemático y documentado del producto.**
 - **Archivo de los informes sobre clientes, reparaciones, contratos, etc.**
 - **Uso que los clientes hacen del producto.**
 - **Confeccionar un Plan de retirada de productos.**

- 4. Comprobar que las advertencias y recomendaciones del producto se cumplan y adaptarlas a cada mercado.**

- 5. Seguimiento de los controles oficiales y las recomendaciones de las Asociaciones de Usuarios**
 - 5.1. Cuidar que el producto responda al estado de la técnica:**
 - **Revistas especializadas**
 - **Revistas científicas**
 - **Congresos, seminarios**

 - 5.2. Realizar análisis para el control de calidad:**
 - **Identificación y clasificación de cada producto.**

- **Materiales que lo componen. Materia prima.**
 - * **Análisis de funcionalidad**
 - * **Análisis con destrucción**
- **Proceso de fabricación. Confianza y seguridad.**
- **Manejo, uso y funcionamiento.**
- **Instrucciones y advertencias de uso.**
- **Grado de eficacia. Relación Calidad-Precio.**
- **Grado técnico de desarrollo.**
- **Robustez, duración, vida.**
- **Mantenimiento y dependencias.**
- **Diseño: Forma, color, gusto, olor.**
- **Empaquetado, almacenamiento.**
- **Controles de entrada en clientes.**
- **Controles frente a los distribuidores.**
- **Factores de riesgo:**
 - * **En el suministro**
 - * **En la instalación**
 - * **En la puesta en marcha**
 - * **En la prueba**
 - * **Test con el cliente**
- **Seguimiento del producto, en especial la combinación con otros.**

5.3. Documentar cada uno de los puntos anteriores. Ventajas:

- **Empresarial: mejorar el producto.**
- **Procesalmente: preparar la prueba sobre TODO EL CICLO DEL PRODUCTO.**

6. Lo importante es el peligro del producto: no el precio, ni la calidad.

Documentación en la empresa:

- **Día que se puso el producto en el mercado.**
- **Identificación.**
- **Análisis del lote.**
- **Cumplimiento de la normativa.**
- **Análisis por terceros: Criterios.**

- **Cuestionario para el análisis.**
- **Elección de transportistas y suministradores.**
- **Descripción del proceso de fabricación.**
- **Información sobre el estado de la técnica y desarrollo para estos productos.**
- **Mensajes publicitarios.**
- **Empaquetado y su información.**
- **Almacenamiento/Distribución.**
- **Instalación.**
- **Instrucciones de uso.**
- **Seguimiento del producto.**
- **Comunicación con la red de distribución.**
- **Plan de retirada y su contenido.**
- **En las exportaciones:**
 - * **Idiomas**
 - * **Otras medidas de seguridad**
- **Adaptar los viejos contratos de suministro y compraventa.**

Se puede incluir, por ejemplo:

- **Obligación de control del producto terminado.**
- **Obligación de una cobertura de seguro.**
- **Excluir productos de países no comunitarios, salvo que aporten el seguro correspondiente.**

PAUTAS PARA EVITAR UN SINIESTRO **(DISTRIBUIDOR)**

- **No vender productos peligrosos.**
- **Informar sobre el uso, aplicación y características del producto.**
- **No vender un producto por otro.**
- **Almacenar adecuadamente.**
- **No vender productos caducados.**
- **Atenerse a las limitaciones:**
 - * **Menores**
 - * **Profesionales**
 - * **Receta**
 - * **Licencia**
 - * **etc...**

PAUTAS EN CASO DE SINIESTRO **(CONSUMIDOR)**

1. **Acudir a Asociaciones de Consumidores/Abogado.**
2. - **¿Qué daños han ocurrido?**
 - **Descripción de los daños: Fotos, Atestados, Testigos, noticias del accidente.**
 - **Conservar los documentos originales para el juicio.**
 - **Valorar los daños.**
3. **Producto causante del daño (fabricante, suministrador, importador, vendedor).**
4. **¿Es un producto inseguro?**
5. **Conservar el producto causante del daño.**
6. **Frente a quién se puede reclamar:**
 - **Vendedor (Plazos de Garantía)**
 - **Importador**
 - **Fabricante**
7. **¿Quién es el fabricante del producto?**
 - **Dirección**
 - **Identificación del Gerente**
 - **Forma jurídica**

(Lo mismo es necesario con el importador, vendedor, grandes almacenes, etc.)
8. **¿Estaba obligado el fabricante a retirar el producto por haber ocurrido otros daños?**
 - **Seguimiento del producto en el mercado**
 - **Advertencias sobre las causas de peligro**
 - **Otros daños anteriores**

9. Además del fabricante existen otros mediadores hasta llegar el producto al mercado.

10. Trámite frente al responsable.

- 10.1.**
- **Comunicación de los daños. Descripción de los hechos e imputación.**
 - **Descripción del producto y su fallo.**
 - **Plazo.**

- 10.2. Si no existe pago:**
- **Segundo plazo.**
 - **Presentación de la demanda.**

11. Otros

- **¿Existe cobertura en sus propios seguros?**
- **¿Cubre la póliza de defensa jurídica los gastos de reclamación por daños de los productos?**
- **¿Se puede solicitar beneficio de pobreza?**

PAUTAS EN CASO DE SINIESTRO **(FABRICANTE)**

1. Coordinación de:
 - DEPARTAMENTO DE CALIDAD/SEGURIDAD
 - DEPARTAMENTO DE SEGUROS
 - ABOGADO ESPECIALISTA(Acordar cada paso)
2. ¿El daño ha sido causado por el producto del fabricante?
3. ¿El daño se va a reclamar al distribuidor o a un tercero?
4. ¿El producto es inseguro aplicado en determinadas circunstancias?
5. ¿El daño ocurre usándolo de acuerdo con las instrucciones o cuando se le da un uso inadecuado pero previsible?
6. ¿El fallo del producto ha sido causado por un componente?
7. ¿Ha de prevenirse a la cadena de comercialización o distribuidores?
8. ¿Está el producto en período de garantía?
9. ¿Han ocurrido daños personales?
10. Daños en el producto o también otros bienes.
11. Plazos de prescripción.
12. Producto fabricado o comercializado.

- 13. ¿Sabe el reclamante que existe un seguro de Responsabilidad Civil?**
- 14. ¿Puede existir un derecho de repetición del distribuidor?**
- 15. ¿Informes y análisis del Departamento Técnico del propio Asegurado?**
- 16. Informar a los empleados de los daños en atención a su responsabilidad personal.**
- 17. Selección del perito adecuado.**
- 18. Intentar un dictamen de una Institución oficial.**
- 19. Solicitar dictamen jurídico sobre la responsabilidad.**
- 20. Solicitar dictamen sobre la cobertura de Seguro.**

PAUTAS EN CASO DE SINIESTRO **(DISTRIBUIDOR)**

- Identificar el producto y la cadena hasta el fabricante.
- Era visible el fallo del producto.
- Existe un contrato de suministro.
- Hay obligación de comunicar el nombre del fabricante a la víctima.
- Se puede repetir contra el fabricante.
- Hay limitaciones de responsabilidad en el contrato.
- Está obligado a informar al fabricante.
- Es necesario avisar a otros clientes.
- Comunicar los daños al Asegurador.

RESPONSABILIDAD CIVIL DE PRODUCTOS

SISTEMATICA DE CONCEPTOS

- **Producto**
- **Seguridad y eficacia**
- **Fabricante**
- **Defecto/Vicio oculto del producto**
- **Origen de los fallos**
- **Seguimiento del producto**
- **Retirada de productos**
- **Responsabilidad objetiva/subjetiva**
- **Relación de causalidad**
- **Exculpación**
- **Prueba documental**
- **Prueba pericial**
- **Carga de la prueba**
- **Garantías del producto**
- **Imprevisibilidad/Inevitabilidad**
- **Limitaciones de responsabilidad**
- **Incumplimiento contractual**
- **Responsabilidad contractual**
- **Responsabilidad civil patronal**
- **Proceso de fabricación y control**
- **Consumidor/Usuario**
- **Saneamiento**
- **Responsabilidad de productos/Responsabilidad Civil del fabricante**
- **Importador/Distribuidor/Vendedor/Concesionario**

- 1. La empresa debe crear a todos los niveles de Dirección una concienciación sobre el creciente riesgo de las consecuencias de daños a terceros.**
- 2. Para conocer los riesgos de una industria es necesaria una investigación sistemática y exhaustiva de posibles causas y consecuencias tanto en la planificación, la producción, a venta como en la vigilancia de los productos en el mercado.**
- 3. Tanto para la investigación del riesgo como para el tratamiento de un gran siniestro es necesario establecer la "Comisión de crisis" compuesta por los sectores técnicos, financieros, jurídicos y de marketing.**
- 4. Para defenderse de reclamaciones infundadas y para el eficaz control interno es necesario un banco de datos actualizado que también sirva para enfrentarse a los medios de comunicación.**
- 5. Las cuestiones jurídicas, tanto civiles como penales, deben formar parte del simulacro. Es vital evitar que se produzcan manifestaciones por parte de la empresa desconociendo su posible alcance legal.**
- 6. La Dirección Técnica de la empresa debe orientar sus medidas de prevención no para la probabilidad de un siniestro, sino para el caso improbable del fallo técnico o humano.**
- 7. Debe disponerse de un cálculo completo de todas las consecuencias económicas para la industria con el fin de conocer el coste de un gran siniestro y disponer de una información exacta.**
- 8. El resumen de la investigación del siniestro y de sus consecuencias en la política empresarial debe elaborarse teniendo en cuenta los criterios de un Marketing Profesional.**

- 9. Debe colaborarse con el Asegurador, este tiene experiencia, dispone de información sobre riesgos, puede asesorar, proporcionar datos para un tratamiento correcto de las reclamaciones. Estos datos debe incluirlos el Asegurado en sus propios análisis de riesgo.**

- 10. La Gerencia de una empresa debe familiarizarse con su riesgo de Responsabilidad Civil, no sólo después de que el siniestro haya ocurrido. Debe exigir una permanente información interna y efectuar un control del cumplimiento de las tareas 1 a 9 en cada sección de la empresa.**

G. K. A.
Septiembre '88