

LA RESPONSABILIDAD DE LOS PROFESIONALES DE LA DOCUMENTACION EN LA PRESTACION DE SERVICIOS DE INFORMACION

J. Carlos Fernández-Molina *

Resumen: La información se ha convertido en un recurso imprescindible para el desarrollo de todo tipo de actividades, por lo que su ausencia, falsedad, parcialidad o mala calidad puede ocasionar graves daños al que depende de ella. En consecuencia, los profesionales de la documentación, como especialistas en su suministro, pueden tener que responder legalmente si como resultado de la prestación de sus servicios se causan perjuicios a su usuario o cliente. Mediante el análisis de las principales normas españolas y del proyecto de directiva europea sobre la materia, este artículo intenta presentar y discutir los problemas básicos de la responsabilidad, examinando sus implicaciones para los profesionales de la documentación.

Palabras clave: Responsabilidad, profesionales de la documentación, prestador de servicios.

Abstract: Information has become an essential resource for the development of all kinds of activities. Its absence, untruth, incompleteness or poor quality may damage those who depend upon it. In consequence, information professionals, being specialists for its provision, may have to be liable if, as a result of the supplying of services, the client or user is affected wrongly by it. By studying the main Spanish laws and the European directive draft concerned, this paper attempts to present and discuss the basic liability issues as they impinge on information professionals.

Keywords: Liability, information professionals, services supplier.

1 Introducción

Las normas que regulan la responsabilidad tienen un larga tradición; sin embargo, hasta hace muy pocos años nadie se había preocupado de su posible aplicación a las tareas profesionales de bibliotecarios, documentalistas, «information brokers», etc. La razón de este nuevo interés se encuentra en la reciente aparición de diversos fenómenos, tanto internos como externos a la profesión, que han modificado la situación previa.

Cada vez es mayor el número y la complejidad de los recursos informativos disponibles, tanto impresos como electrónicos, de los que dependen para su desarrollo y funcionamiento todo tipo de organismos e instituciones industriales, comerciales, asistenciales, etc., lo que convierte a la información en un recurso imprescindible. Esta consideración de la información como algo vital lleva consigo que su ausencia, parcialidad, falsedad o mala calidad pueda producir importantes perjuicios para el que depende de ella, que a su vez, podrá pedir responsabilidades

* Facultad de Biblioteconomía y Documentación. Universidad de Granada.
Recibido: 16-5-95.

a aquél que la suministró. Es decir, en cuanto algo se convierte en vital, su provisión o suministro deficiente provoca importantes daños, lo que implica la posibilidad de exigir reparación o resarcimiento al profesional responsable. Asimismo, la propia profesionalización de los bibliotecarios, documentalistas, etc., provoca que los usuarios pongan su confianza en la labor desarrollada por ellos como los verdaderos especialistas en el tratamiento de información, lo que supone que tales usuarios esperan recibir un servicio de calidad (1). Por otro lado, la fuerte tendencia a cobrar los servicios de información suministrados, debida a la aparición y rápida expansión de profesionales independientes («information brokers») y a la presión a que se somete a bibliotecas públicas y universitarias para que consigan ingresos, supone también un mayor riesgo, ya que tradicionalmente el cobro de un servicio ha supuesto una mayor facilidad para exigir responsabilidad si no resultaba satisfactorio (2).

Además de factores internos a los profesionales de la documentación, han aparecido otros que han modificado el contexto tradicional en el que se desenvolvía la responsabilidad de los profesionales en general. De ellos el más significativo es el movimiento de los consumidores, que ha surgido recientemente en los países occidentales para intentar paliar el enorme desequilibrio existente entre los medios de que dispone un consumidor normal y los que poseen las empresas cuyos productos o servicios adquiere. Esta desproporción impedía en la práctica que un consumidor individual pudiera hacer respetar sus derechos, por lo que era necesaria una actuación sistemática tendente a proteger sus intereses (3). Como consecuencia, los consumidores tienen en la actualidad mayor conciencia de sus derechos y superiores expectativas en cuanto a la calidad de los servicios.

En definitiva, la unión de todos estos factores ha provocado que ya sea factible la exigencia de responsabilidad no sólo a los profesionales (médicos, arquitectos o abogados) que tradicionalmente tenían que responder ante tal eventualidad, sino también a muchos otros tipos de profesionales —como los de la documentación— que hasta ahora no se habían visto amenazados por tal posibilidad.

Los profesionales de la documentación pueden ser responsables legalmente por múltiples causas, por ejemplo, por incumplimiento de las normas de derecho de autor, de acceso a la información, de protección de datos, etc. No obstante, en este artículo nos vamos a limitar a los problemas relativos al suministro de información a clientes o usuarios.

Finalmente, es necesario advertir que en ningún caso la lectura de este artículo puede —ni lo pretende— sustituir a la opinión autorizada de un abogado, al que habrá que recurrir si se necesitan opiniones, interpretaciones o consejos de carácter estrictamente legal. Este trabajo intenta únicamente presentar y discutir los problemas básicos relacionados con la aplicación de las normas de responsabilidad a los profesionales de la documentación en el ejercicio de sus tareas habituales, introducir la terminología legal básica en la materia y citar los textos legales pertinentes.

2 Concepto y tipología de la responsabilidad

Una de las reglas básicas que gobiernan la convivencia humana es la de no causar daño a los demás. El que incumple este deber responde de ello, es decir, se

halla sujeto a responsabilidad, cuya consecuencia es la obligación de indemnizar o reparar los perjuicios o daños causados a la víctima. Ciñéndonos al contexto de nuestra profesión, la responsabilidad consiste básicamente en que si a un usuario o cliente se le proporciona una información errónea, falsa, incompleta, a destiempo, inadecuada o caduca, y como consecuencia se le ocasiona un daño, dicho usuario puede exigir que el prestador de ese servicio responda por su error y le indemnice. Pero no todos los comportamientos dañosos tienen las mismas características y se encuadran en idéntico contexto, por lo que es necesario distinguir entre diversos tipos de responsabilidad.

En primer lugar, hay que diferenciar entre responsabilidad penal y civil. Su origen se encuentra en que hay conductas ilícitas (ilícito penal) que son merecedoras de la aplicación de una pena, en tanto que otras sólo dan lugar a la obligación de indemnizar a la víctima (ilícito civil). Mientras que las primeras estarían tipificadas como delito o falta en nuestras leyes, las segundas son simplemente comportamientos dañosos no sancionados por la ley penal y que sólo obligan a resarcir al perjudicado. En definitiva, la responsabilidad penal tiene una finalidad sancionadora y la civil únicamente reparadora. No obstante, un comportamiento ilícito de carácter penal puede también producir daños en intereses particulares, por lo que además de responsabilidad penal generará la correspondiente responsabilidad civil.

Si utilizamos un criterio diferente al anterior podemos distinguir otros tipos de responsabilidad: contractual y aquiliana o extracontractual (4). La primera surge de los actos dañosos que consisten en incumplir un pacto o acuerdo (por ejemplo, hacer una búsqueda de información a cambio de una cantidad de dinero), mientras que la segunda se produce cuando los actos dañosos tienen lugar en el desarrollo de cualquier actividad humana, independientemente de que exista una relación jurídica previa entre dañador y perjudicado. No obstante, también puede producirse este segundo tipo de responsabilidad, aunque se cumplan las cláusulas del acuerdo, si no se respetan una serie de obligaciones implícitas en las relaciones humanas y se produce un daño como consecuencia de ello. Así lo viene reconociendo nuestro Tribunal Supremo, cuando afirma que la existencia de una relación contractual no es obstáculo para que de la misma surja también una responsabilidad extracontractual. Como declara la sentencia de 19 de junio de 1984: «no es bastante que haya un contrato (o una preexistente relación de otra naturaleza) entre las partes para que la responsabilidad contractual opere con exclusión de la aquiliana...; o, en otras palabras, que puede darse la concurrencia de ambas clases de responsabilidad en yuxtaposición.. Hay casos en que el hecho dañoso es inescindiblemente incumplimiento de deber contractual y violación, insegregable de aquél, del deber general de no causar daño a otro». Por ejemplo, si se encarga hacer una búsqueda sobre una materia que exige mirar bibliografía muy reciente, y se utiliza para ello una base de datos obsoleta, probablemente no se está incumpliendo ninguna de las cláusulas del contrato, pero sí el deber implícito de llevar a cabo la búsqueda con una destreza y cuidado razonables, lo que podría provocar la exigencia de responsabilidad extracontractual.

Por último, la responsabilidad extracontractual puede ser a su vez de dos tipos: subjetiva o por culpa objetiva. La primera proviene de la existencia de culpa, es decir, se ha actuado de manera incorrecta debido, al menos, a una imprudencia o a no comportarse con la diligencia debida. La segunda emana de la simple pro-

ducción del daño, independientemente de que el autor haya o no tenido culpa en su actuación. Tradicionalmente, tanto los sistemas jurídicos de la Europa continental como los anglosajones estaban basados en la primera posibilidad (denominada «tort»), esto es, en el principio de que es necesaria la existencia de culpa o negligencia para ser responsable. Sin embargo, en los últimos años se detecta una tendencia hacia la ampliación de la segunda responsabilidad, denominada responsabilidad objetiva en la Europa continental y «strict liability» en el sistema anglosajón. La razón fundamental de este cambio es la idea de que es más importante la indemnización de los daños producidos que la culpabilidad de quien los produce. Esto ha dado lugar a que en nuevas leyes se reconozca este tipo de responsabilidad (por ejemplo, respecto a los accidentes de trabajo y los de automóvil y la explotación de la energía nuclear) y a que la interpretación y aplicación de las leyes por parte de los tribunales se dirija más hacia la indemnización que hacia la culpabilidad (5). Sin duda, esta tercera tipología de la responsabilidad es la que tiene un mayor interés para los profesionales de la documentación, ya que en la actualidad la mayor parte de su actividad se desarrolla sin que exista un contrato o pacto con sus clientes o usuarios.

En cuanto a la cuestión de si es más conveniente la responsabilidad por culpa o la objetiva, en estos últimos años hay un intenso debate sobre la conveniencia de objetivar la responsabilidad de los profesionales. Las ventajas que se alegan incluyen la mejor atención a los intereses de los usuarios o clientes perjudicados, el prestigio de los propios profesionales y la disminución de la litigiosidad. Por lo que se refiere a los inconvenientes, los principales son el incremento de los costes económicos que gravarían la actividad profesional y la desincentivación de la diligencia debida por parte del profesional (6). En vista de que no parece estar totalmente claro que sea acertado objetivar totalmente la responsabilidad de los profesionales, se han elegidos vías intermedias, en especial la inversión de la carga de la prueba, ya sea de la culpabilidad del profesional o de la relación causal entre acción y daño, que ayuda a corregir la habitual situación de inferioridad del cliente en este terreno. Es decir, correspondería al profesional que ha producido el daño probar que no ha habido culpabilidad en su actuación o que no hay relación entre ésta y el daño ocasionado, en lugar de al perjudicado, que tiene menos medios para llevar a cabo tales pruebas.

Dado que todavía sigue siendo la responsabilidad subjetiva la que domina en los ordenamientos jurídicos es imprescindible que abordemos el concepto de culpa. La culpabilidad puede proceder tanto de una acción como de una omisión, y tanto si hay una voluntad deliberada de dañar como si sólo existe imprudencia o negligencia. En cualquiera de estos casos su determinación plantea dos problemas básicos: *a)* su existencia o inexistencia no puede resolverse mediante fórmulas generales, sino que será preciso ponderar los numerosos matices presentes en cualquier actividad humana, y *b)* es necesario un modelo de referencia que nos permita comparar con él cada actuación concreta y decidir si se ajustó o no al estándar mínimo exigible (5). Además, habrá que decidir si el modelo es uno general, que se aplicaría al ciudadano medio, o uno especial y de mayor nivel, aplicable a determinados tipos de ciudadanos. En este sentido, a los profesionales a los que se les supone una serie de conocimientos, habilidades y experiencia (médicos, abogados, arquitectos, etc.), se les exige un estándar de comportamiento

más alto que el requerido al ciudadano medio. De esta forma, el reconocimiento social de los profesionales de la documentación les sitúa en la misma situación que otros profesionales cualificados.

3 Normativa española

En el ordenamiento jurídico español hay varias leyes y códigos que regulan la responsabilidad desde diversas perspectivas y con diferentes ámbitos de aplicación. Dejando aparte el Código Penal, que se ocupa de la responsabilidad penal, de finalidad exclusivamente sancionadora, el resto de normas básicas en esta materia (Código Civil, Ley de Consumidores y Ley de Régimen Jurídico de la Administración) va a ser objeto de análisis en las próximas líneas, con el fin de intentar aclarar cuáles son los elementos básicos que caracterizan el régimen español de la responsabilidad.

3.1 Código Civil

El Código Civil es la norma que recoge las reglas básicas de la responsabilidad civil. En esta materia sigue una estructura tradicional, distinguiendo entre responsabilidad contractual (regulada en los artículos 1092, 1093 y 1011 a 1111) y extracontractual (artículos 1902 a 1910). A este respecto, se detecta últimamente una tendencia hacia un concepto unitario de la responsabilidad civil, ya que la doctrina moderna considera que son idénticos los principios fundamentales de las infracciones contractuales y de los actos ilícitos (7). Esta idea ha sido seguida —como veremos posteriormente— en la directiva europea sobre responsabilidad del prestador de servicios. Desgraciadamente, nuestro Código Civil sigue estableciendo esta distinción, cuyo principal problema es la enorme diferencia en los plazos de prescripción: un año para la extracontractual (artículo 1968) y quince para la contractual (artículo 1964).

También tiene un contenido tradicional en lo que se refiere a la opción entre responsabilidad por culpa y responsabilidad objetiva. De acuerdo con su artículo 1902 incurre en responsabilidad «el que por acción u omisión causa daño a otro, interviniendo culpa o negligencia». Esto es, únicamente si la situación que produce el daño se puede calificar de culposa o imprudente será posible exigir la correspondiente indemnización. Por tanto, con carácter general, el tipo de responsabilidad civil vigente en nuestro ordenamiento jurídico es el de la responsabilidad subjetiva o por culpa. No obstante, como ha puesto de manifiesto Cavanillas (8), en los últimos años se observa una mayor flexibilidad en el Tribunal Supremo respecto de las normas sobre la carga de la prueba, es decir, ha escogido la vía intermedia de permitir la inversión de la carga de la prueba en cuanto a la culpabilidad y a la relación causal entre acción y daño.

3.2 La Ley de Consumidores y Usuarios

Al igual que en el resto de países occidentales, el movimiento de los consumidores provocó la elaboración y promulgación de una ley para garantizar la defensa

de los consumidores y usuarios (9), ley que venía a desarrollar el artículo 51.1 y 2 de la Constitución de 1978.

Esta ley no se aplica a cualquier tipo de relación prestador de servicios/clientes, sino que su ámbito de aplicación se restringe a «los consumidores y usuarios». Según su artículo 1 sólo «son consumidores o usuarios las personas físicas o jurídicas que adquieren, utilizan o disfrutan, como destinatarios finales, bienes muebles o inmuebles, productos, servicios, actividades o funciones, cualquiera que sea la naturaleza pública o privada, individual o colectiva, de quienes los producen, suministran o expiden». La expresión clave es «destinatario final», lo que supone que no se considerarán consumidores o usuarios, a los efectos de esta ley, quienes adquieran los bienes o servicios para revenderlos o cederlos a terceros (10).

El régimen de responsabilidad establecido por la ley lo encontraremos en su capítulo VIII, titulado «Garantías y responsabilidades». Su artículo 29 aclara que se aplica tanto a los daños contractuales como a los extracontractuales, pero no establece un régimen acerca de la indemnización ni de las acciones para hacerla efectiva, por lo que la reclamación deberá hacerse por medio de las acciones generales de responsabilidad contractual y extracontractual. En cuanto al sistema de responsabilidad escogido: objetivo o por culpa, la ley adolece de una formulación clara y explícita, ya que el contenido de los artículos 25 y 28 resulta realmente confuso y contradictorio. En concreto, sus artículos 25 y 26 son totalmente contrapuestos: el artículo 25 establece un principio general de responsabilidad objetiva especialmente rígido, ya que excluye alguna de las excepciones recogidas habitualmente, pero dicho principio queda totalmente cuestionado por el artículo 26, que establece una regla general de responsabilidad por culpa con inversión de la carga de la prueba.

Esto implica, en la práctica, que la ley no aporta ninguna novedad significativa en la regulación de la responsabilidad extracontractual y, en cuanto a la contractual, supone incluso una rebaja del nivel de exigencia derivado de dicha responsabilidad, que no depende necesariamente de la existencia de culpa alguna por parte del deudor, ya que el artículo 1101 del Código Civil, después de enumerar el dolo, la negligencia y la morosidad, sujeta también a la indemnización de daños y perjuicios a «los que de cualquier modo contravinieren al tenor» de la obligación. Además, permanece el ya mencionado problema de la enorme diferencia en los plazos de prescripción de ambas acciones (11).

3.3 La responsabilidad del personal al servicio de la Administración Pública

La responsabilidad patrimonial de la Administración, esto es, el derecho de los administrados a exigir resarcimiento por los daños que les ocasione el funcionamiento de la Administración, es una de las piezas esenciales del Estado de Derecho. Así fue reconocido en nuestra Constitución, cuyo artículo 106.2 dispone que «los particulares, en los términos establecidos por la ley, tendrán derecho a ser indemnizados por toda lesión que sufran en cualesquiera de sus bienes y derechos, salvo en los casos de fuerza mayor, siempre que la lesión sea consecuencia del funcionamiento de los servicios públicos». Por otro lado, su artículo 149.1.18 establece en esta materia una reserva de ley estatal, esto es, la competencia legislativa

corresponde en exclusiva al Estado. Su desarrollo legislativo ha tenido lugar en la nueva ley de régimen jurídico de las administraciones y del procedimiento administrativo (12), que le dedica por entero su título X.

El régimen establecido por esta ley tiene una serie de características básicas que Leguina (13) resume en:

- a) Se trata de un sistema unitario que se aplica a todas las Administraciones públicas sin excepción y que protege a todos los sujetos privados.
- b) El principio constitucional de responsabilidad por «el funcionamiento de los servicios públicos» tiene un alcance general, ya que abarca a todo tipo de actuaciones, cualquiera que sea la naturaleza de la relación o de la situación jurídica extracontractual, y ya sean de carácter normativo, material (como sería el caso del suministro de información) o jurídico.
- c) La responsabilidad es directa, ya que los particulares tienen derecho a ser indemnizados directamente por la Administración, sin que sea necesario reclamar ni identificar de manera previa a la autoridad, funcionario o empleado público que causó el daño.
- d) La responsabilidad es objetiva, independiente de la existencia de culpa o negligencia en la producción del daño, a diferencia de la responsabilidad subjetiva propia del derecho civil.

Comentario aparte merece la tercera de las anteriores características. La anterior ley de régimen jurídico de la Administración permitía elegir entre dos opciones: exigir responsabilidad a la Administración correspondiente o hacerlo directamente al funcionario o agente público que había ocasionado el daño. Sin embargo, la nueva ley suprime esta posibilidad, ya que su artículo 145.1 establece de manera imperativa que «los particulares exigirán directamente a la Administración Pública correspondiente las indemnizaciones por los daños y perjuicios causados por las autoridades y personal a su servicio» (14).

No obstante, esto no significa que en todos los casos los funcionarios queden libres de responsabilidad, ya que el apartado 2 del propio artículo 145 establece una acción de regreso contra aquéllos si existe dolo o culpa grave en su actuación: «La Administración correspondiente, cuando hubiere indemnizado directamente a los lesionados, podrá exigir de sus autoridades y demás personal a su servicio la responsabilidad en que hubieren incurrido por dolo, culpa o negligencia grave... Para la exigencia de dicha responsabilidad se ponderarán entre otros los siguientes criterios: el resultado dañoso producido, la existencia o no de intencionalidad, la responsabilidad profesional del personal al servicio de las Administraciones Públicas y su relación con la producción del resultado dañoso». Desgraciadamente, esta acción de regreso de la Administración no tiene carácter obligatorio, sino discrecional («podrá exigir»). Si tenemos en cuenta que en la práctica administrativa reciente dicha acción es prácticamente inédita, la no obligatoriedad para la Administración supone que *de facto* las autoridades y funcionarios públicos son complementamente irresponsables (15).

Por último, es necesario comentar brevemente la posibilidad de que la exigencia de responsabilidad tenga su origen en una actividad delictiva (delito o falta) del funcionario. En este caso, de acuerdo con Leguina (13), el particular puede elegir

entre dos posibilidades: *a*) separar la reclamación patrimonial (dirigida contra la Administración) de la acción penal (dirigida contra el funcionario), y *b*) acumular ambas acciones en el proceso penal, de manera que la acción penal se dirige contra el funcionario y la acción civil de resarcimiento contra la Administración, aunque formalmente ésta también vaya dirigida contra el funcionario, ya que, a efectos de indemnización, el delito del funcionario es simplemente un hecho jurídico dañoso de la Administración.

4 La propuesta de Directiva europea

Como instrumento para conseguir un mercado interior en el que circulen libremente todo tipo de productos y servicios, la Unión Europea aprobó en 1985 una Directiva sobre responsabilidad de productos defectuosos —ya incorporada al ordenamiento interno de los países comunitarios—, cuyo necesario complemento era una Directiva dedicada a la prestación de servicios, que comenzó a elaborarse poco después.

Los estudios previos llevados a cabo por la Comisión pusieron de manifiesto que, aunque en todos los países miembros hay normas que se ocupan de este tema, las divergencias en algunos de los elementos fundamentales de la responsabilidad son muy importantes. Así, por ejemplo, hay países donde el consumidor se beneficia de la inversión de la carga de la prueba respecto de la culpa del prestador del servicio, pero no respecto del vínculo causal entre el servicio y el daño causado; en otros ni siquiera existe la posibilidad de invertir la carga de la prueba, que siempre corresponde al perjudicado; la noción de tercero y sus posibilidades de reclamar en relaciones contractuales es distinta prácticamente en cada uno de los países comunitarios, etc. Esta heterogeneidad normativa provoca una fuerte inseguridad en las víctimas de servicios defectuosos, que no podrán evaluar *a priori* cuáles son las posibilidades de éxito si emprenden una acción ante la justicia por los daños recibidos. Además, hay que tener en cuenta que su situación es más complicada que la de los perjudicados por productos defectuosos, ya que es más difícil probar las carencias y vicios de un servicio que de un producto. En definitiva, esta situación de confusión resulta inaceptable en un contexto de mercado único de servicios, en el que su organización y realización puede ser llevada a cabo en varios países comunitarios, afectando a prestadores y a clientes de distintas nacionalidades. Por tanto, es imprescindible establecer unos principios claros y homogéneos a nivel comunitario a través del instrumento normativo más adecuado para la armonización legislativa: la Directiva.

A la hora de su elaboración, la Comisión tuvo que elegir entre el clásico sistema de responsabilidad por culpa y el más reciente de responsabilidad objetiva, seguido por la Directiva sobre productos defectuosos de 1985. Aunque en un principio se pensó unificar los regímenes de productos y servicios, finalmente se optó por mantener el sistema de responsabilidad por culpa que, salvo casos específicos, es el dominante en todos los países miembros. No obstante, se introdujo una variación mediante el establecimiento de un sistema de inversión de carga de la prueba de la culpa a favor de la víctima. Su objetivo era salvar la dificultad que para la víctima supone probar los defectos del servicio, mientras que resulta mucho más

fácil para el prestador, por disponer de los conocimientos técnicos adecuados, probar lo contrario. Esto supone, en la práctica, que el perjudicado por un servicio defectuoso sólo debe probar el daño y la relación causal entre dicho daño y el servicio prestado, mientras que al prestador le corresponde demostrar que su actuación estuvo exenta de culpa o negligencia.

El resto de aspectos fundamentales de la propuesta de Directiva (16) se puede resumir en (7):

- No distingue entre servicios derivados de contrato o de relaciones extra-contractuales: ambos son regidos por el mismo sistema.
- No se refiere a servicios que no atenten contra la salud e integridad física de las personas y sus bienes materiales, es decir, los daños meramente económicos no están incluidos.
- Define «servicio» como «cualquier prestación realizada a título profesional o de servicio público, de forma independiente, a título oneroso o no...», esto es, afecta tanto a los profesionales privados como a los funcionarios públicos, y ya sea mediante una contraprestación monetaria o de manera gratuita.
- Prohíbe las cláusulas de exoneración o limitación de la responsabilidad.
- Si son varias las personas responsables del daño deberán responder de manera solidaria.

Para su definitiva aprobación, la propuesta siguió el procedimiento habitual, a lo largo del cual despertó reacciones diversas: la «Comisión de medio ambiente, salud pública y protección de los consumidores» del Parlamento Europeo y, en general, las asociaciones de consumidores la acogieron favorablemente; por el contrario, el Comité Económico y Social emitió en 1991 un dictamen negativo, y en las reuniones de la «Comisión jurídica y de los derechos de los ciudadanos» del Parlamento Europeo se discutieron diversos aspectos, que dieron como resultado la aprobación de numerosas enmiendas que desvirtuaban la propuesta inicial. Como consecuencia, la «Comisión jurídica» solicitó a finales de 1993 que se retirara la propuesta y se le presentara una nueva (17).

El defecto fundamental atribuido a la propuesta es que se enmarca en un contexto demasiado restringido, ya que se preocupa únicamente del aumento en la seguridad de los servicios, pero se olvida de la posición del consumidor en sus relaciones con el prestador de servicios y de su dificultad para recurrir a la justicia en caso de litigio. Por otro lado, también se discute acerca de cuál es el sistema de responsabilidad más adecuado, planteándose dos posibles alternativas al establecido por la propuesta (responsabilidad por culpa con inversión de la carga de la prueba):

- a) Responsabilidad por culpa para las obligaciones de medio y responsabilidad objetiva para las de resultado.
- b) Responsabilidad por culpa con inversión de la carga de la prueba e introducción de la noción de fallo del servicio, definido en relación con la expectativa legítima y cuya prueba corresponderá al consumidor.

Aunque el retraso en la aprobación definitiva de la Directiva no es una buena noticia, parece claro que esta primera propuesta es excesivamente restringida, poco ambiciosa, por lo que es conveniente ampliar su ámbito (18).

5 Métodos para evitar la responsabilidad

Casi todos los autores que han estudiado los problemas de la responsabilidad de los profesionales de la documentación terminan ofreciendo algunas sugerencias útiles para evitarla y limitarla. Tales consejos son muy numerosos y diversos, y van desde el de intentar no crear unas expectativas excesivas en el usuario respecto del resultado (19) hasta el de no meterse en áreas que no se dominen totalmente (20). Dadas las enormes diferencias en cuanto a su naturaleza y efectividad, vale la pena que comentemos brevemente las más importantes de tales vías —que no se excluyen mutuamente, sino que son complementarias— para evitar o limitar la responsabilidad.

5.1 Cláusulas de exoneración o limitación

Consisten en una frase o expresión que se incluye en el texto del contrato o que se notifica de alguna otra forma al usuario o cliente del servicio, declarando que no se acepta responsabilidad por determinados tipos de errores, fallos o defectos de su actuación. En principio, puede parecer que son la solución perfecta, ya que de antemano uno se garantiza que no va a tener problemas posteriores. Sin embargo, es necesario señalar que tales cláusulas no pueden ser vistas como una especie de panacea que sirve para alejar cualquier posibilidad de exigencia de responsabilidades por una actuación profesional incorrecta.

Una característica básica de cualquier profesión que se precie de serlo es la de asumir las responsabilidades derivadas de su actividad profesional, por lo que va totalmente en contra de la propia esencia de una profesión el establecimiento de cláusulas exonerativas omnicomprendivas. Además, aunque se establecieran es muy posible que no tuvieran ninguna validez, ya que la ley sólo las admite dentro de los límites de lo razonable. Es más, como hemos visto con la propuesta de Directiva europea, hay normas que de manera expresa las prohíben.

No obstante, si cumplen determinadas condiciones, este tipo de cláusulas pueden resultar muy útiles. En este sentido, hay que tener en cuenta que una cláusula excesivamente amplia puede producir el efecto contrario: la desprotección absoluta, ya que no es posible *a posteriori* limitarla a extremos más razonables. Por tanto, hubiera sido más efectivo haber establecido una cláusula más modesta, pero aplicable en la práctica. Por otro lado, también contribuye a su efectividad el que su establecimiento sea formalmente correcto, es decir, incorporada de manera clara y diáfana al contrato que firma el cliente, no *a posteriori* (21).

5.2 Guardar información

Una de las cuestiones más problemáticas es cómo se prueba en cada caso que el profesional llevó a cabo una actuación que pueda calificarse como correcta o

buena, lo que le permitiría evitar la responsabilidad por ausencia de culpa o negligencia en su comportamiento profesional. A este respecto, es muy conveniente contar con un sistema de control, registro y comprobación del trabajo efectuado que nos proporcione la información necesaria sobre el desarrollo de la actuación profesional (22). Esto es, habría que conservar durante algún tiempo —el suficiente para que la acción haya prescrito— los registros en los que conste el nombre del usuario, la consulta que hizo, la respuesta que se le dio y las fuentes que se utilizaron.

Un estudio hecho sobre este tema en Gran Bretaña por Angela Abell en 1989 dio como resultado que los profesionales que prestaban sus servicios de manera gratuita raramente guardaban este tipo de información, en tanto que los que cobraban por la información que proporcionaban sí solían conservar estos datos. En cuanto al período de tiempo que era preciso guardar la información, la mayoría opinaba que seis años era el plazo más adecuado, dado que después se pierde la posibilidad de reclamar (23). Evidentemente, el plazo más apropiado depende de la normativa de cada país en cuanto a la prescripción de las acciones.

5.3 Suscribir un seguro

El método más fiable y utilizado para protegerse contra las consecuencias de la responsabilidad profesional es la suscripción de un seguro de responsabilidad civil, en virtud del cual el asegurador asume el riesgo que para el patrimonio del asegurado supondría la obligación de indemnizar por los daños que cause. Profesionales como médicos, arquitectos o ingenieros, esto es, aquéllos que tradicionalmente han tenido mayor riesgo de producir daños en el desempeño de su actividad profesional, hace tiempo que vienen haciendo amplio uso de este método de protección.

Además de garantizar que los daños ocasionados serán resarcidos, la concertación de pólizas de seguros es el mejor medio de reducir la litigiosidad entre el profesional y su cliente, evitando la confrontación en los tribunales. En la práctica, como señala Yzquierdo (24), la existencia de un seguro está sirviendo como factor de atribución, es decir, si fulano tiene un seguro debe responder, en vez de fulano es responsable y por tener seguro su aseguradora tiene que responder.

En el ámbito de los profesionales de la documentación, cada vez es más frecuente la suscripción de un seguro, especialmente en Estados Unidos, donde se unen un enorme desarrollo de los servicios de información comerciales y una gran propensión hacia la litigación.

5.4 Buena práctica profesional

La forma más simple y eficaz de protegerse contra posibles acciones de responsabilidad es la de llevar a cabo en todo momento una buena actuación profesional. Para ello es fundamental mantenerse constantemente al día en cuanto a los nuevos desarrollos, tanto de carácter tecnológico como teórico, relacionados con su actividad profesional. Una actuación profesional irreprochable no sólo evita que se

produzca algún tipo de perjuicio al cliente —y, por tanto, la exigencia de responsabilidad—, sino que en el caso de que se produzca algún tipo de daño, servirá como elemento de defensa fundamental para evitar responsabilidades.

6 Conclusiones

Los profesionales que proporcionan servicios de información (bibliotecarios, documentalistas, *information brokers*...) deben ser conscientes de los problemas implicados en la responsabilidad derivada de una prestación defectuosa de tal servicio. De esta forma, además de recurrir a todo tipo de medidas de protección (seguro, cláusulas de exoneración...), el mejor método para evitar problemas es prestar al usuario un servicio de alta calidad, para lo que es imprescindible poseer y mantener una adecuada cualificación profesional. En este sentido, habría que evitar lo que se ha denominado un ejercicio «defensivo» de la profesión, consistente en tomar todo tipo de precauciones, huyendo de cualquier clase de riesgo, lo que produce como resultado una gran pérdida de eficacia y brillantez en el ejercicio profesional.

Por otro lado, de manera paralela a la apropiación de roles identificables en la era de la información por parte de los profesionales de la documentación, éstos han ido desarrollando sus propios estándares profesionales, que deben ser recogidos en los correspondientes códigos de conducta. Como señala Bowden (25), tales códigos son el mejor medio para reforzar la posición de una profesión en el seno de la comunidad a la que sirven. Además, constituyen el modelo de referencia necesario para decidir si una actuación profesional se ajustó o no al estándar mínimo exigible y, por tanto, si existe responsabilidad por culpa o negligencia. Un ejemplo reciente es el *Code of practice for information brokers* elaborado por EUSIDIC (del que hay una versión española realizada por DOC-6 y editada por el CINDOC), valorado muy positivamente por Oppenheim (26), que recomienda vivamente su seguimiento.

7 Bibliografía

1. PUCKETT, M.; CRAIG, J. P. Information malpractice. En Kent, A., ed. *Encyclopedia of library and information science*, vol. 52, sup. 15. Nueva York: Marcel Dekker, 1994, 141-167.
2. NASRI, W. Z. Professional liability. *Journal of Library Administration*, 1986, 7(4), 141-145.
3. BERCOVITZ, A. La protección de los consumidores, la Constitución Española y el Derecho mercantil. En Fernández, T. R., coord. *Lecturas sobre la Constitución Española*. Madrid: UNED, 1978, t. II, 9-37.
4. SANTOS, J. *La responsabilidad civil: derecho sustantivo y derecho procesal*. Madrid: Montecorvo, 1991.
5. ANGEL, R. de. *La responsabilidad civil*. Bilbao: Universidad de Deusto, 1988.
6. ROMEO, C. M. Responsabilidad penal y responsabilidad civil de los profesionales. Presente y futuro de los conceptos de negligencia y riesgo: perspectivas. *La Ley*, 1993, (4), 979-994.

7. SANTOS, J. La responsabilidad civil en supuesto de prestación de servicios: la propuesta de Directiva de la Comunidad Económica Europea de 18 de enero de 1991 y su proyección en el Derecho español. *Revista de Derecho Privado*, 1992, (2), 99-112.
8. CAVANILLAS, S. *La transformación de la responsabilidad civil en la jurisprudencia*. Pamplona: Aranzadi, 1987.
9. *Ley 26/1984, de 19 de julio, General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios*.
10. BERCOVITZ, A. Ambito de aplicación y derechos de los consumidores en la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios. *Estudios sobre Consumo*, 1984, 3(4), 11-39.
11. BERCOVITZ, R. La responsabilidad por los daños y perjuicios derivados del consumo de bienes y servicios. *Estudios sobre Consumo*, 1984, 3(4), 125-144.
12. *Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común*.
13. LEGUINA, J. La responsabilidad patrimonial de la Administración, de sus autoridades y del personal a su servicio. En Leguina, J. y Sánchez, M., eds. *La nueva Ley de régimen jurídico de las administraciones públicas y del procedimiento administrativo común*. Madrid: Tecnos, 1993, 394-415.
14. BLASCO, A. La responsabilidad de la Administración. En Santamaría, J. A. et al. *Comentario sistemático a la Ley de régimen jurídico de las administraciones públicas y del procedimiento administrativo común*. Madrid: Carperi, 1993, 407-443.
15. GARCIA DE ENTERRIA, E.; FERNANDEZ, T. R. *Curso de Derecho administrativo*. Madrid: Civitas, 1993.
16. COMISION DE LAS COMUNIDADES EUROPEAS. *Propuesta de Directiva del Consejo sobre la responsabilidad del prestador de servicios* (COM[90] 482 final-SYN 308).
17. COMISION DE LAS COMUNIDADES EUROPEAS. *Comunicación de la Comisión relativa a las nuevas orientaciones en materia de responsabilidad del prestador de servicios* (COM[94] 260 final).
18. FERNANDEZ-MOLINA, J. C. Les professionnels de l'information et de la documentation face a la proposition d'une Directive européenne sur la responsabilité du fournisseur de services. *IDT 95: marchés et industries de l'information (Paris, 13-15 juin 1995)*. Paris: ADBS, 1995.
19. EVERETT, J. H. Independent information professionals and the question of malpractice liability. *Online*, 1989, 13(3), 65-70.
20. FELSKY, M. The legal liability of information professionals. *Canadian Journal of Information Science*, 1989, 14(3), 1-15.
21. SYKES, P. Liability for information provision: spectre o reality? *Aslib Proceedings*, 1991, 43(5), 189-198.
22. PRITCHARD, T.; QUIGLEY, M. The information specialist: a malpractice risk analysis. *Online*, 1989, 13(3), 57-62.
23. SYKES, P.; ABELL, A. Liability for information provision: the public sector experience. En Rowley, J., ed. *Where the book stops: the legal dimensions of information*. London: Aslib, 1990, 71-79.
24. YZQUIERDO, M. *La responsabilidad civil del profesional liberal*. Madrid: Reus, 1989.
25. BOWDEN, R. Professional responsibilities of librarians and information workers. *IFLA Journal*, 1994, 20(2), 120-129.
26. OPPENHEIM, C. *The legal and regulatory environment for electronic information*. Calne: Infonortics, 1992.