

Responsabilidad empresarial y protección al consumidor: Análisis comparado entre el caso panameño *El Dorado Mac, S.A.* (1998) y el caso estadounidense *Liebeck v. McDonald's* (1994)

Corporate Liability and Consumer Protection: A Comparative Analysis between the Panamanian Case *El Dorado Mac, S.A.* (1998) and the U.S. Case *Liebeck v. McDonald's* (1994)

Natto Cornejo Madrigal.^{1*} 

¹ Universidad Católica Santa María La Antigua (USMA).

*Autor por correspondencia: Natto Cornejo Madrigal, natto.c.m@hotmail.com

Recibido: 27 de octubre de 2025

Aceptado: 12 de noviembre de 2025

Resumen

*El presente estudio examina comparativamente la responsabilidad civil de las empresas frente al consumidor a partir de dos fallos paradigmáticos: la sentencia panameña de 1998 contra *El Dorado Mac, S.A.*, y el caso estadounidense *Liebeck v. McDonald's* (1994). Ambos supuestos surgen de actividades comerciales dirigidas al público, en las cuales la previsibilidad del daño y el deber de cuidado adquieren relevancia esencial. En Panamá, la Corte Suprema de Justicia reconoció un deber contractual de seguridad incumplido por la empresa, al considerar que la omisión de medidas preventivas configuró culpa grave equiparable al dolo. En cambio, en Estados Unidos, el tribunal fundó su decisión en la negligencia grave (gross negligence) y la temeridad empresarial al servir café a temperaturas excesivas, justificando así la imposición de daños punitivos. El trabajo analiza los fundamentos jurídicos, el nexo causal y el tratamiento del daño en cada sistema, evidenciando que mientras el modelo panameño privilegia la reparación individual y el equilibrio contractual, el estadounidense adopta una lógica correctiva y disuasoria. Se concluye que la evolución del derecho privado requiere integrar una dimensión preventiva que promueva estándares de seguridad más exigentes, sin desconocer los límites propios de la autonomía de la voluntad.*

Palabras clave: responsabilidad civil; daño moral, negligencia grave; daños punitivos; protección al consumidor.

Abstract

*This article provides a comparative examination of corporate civil liability toward consumers based on two landmark decisions: the 1998 Panamanian Supreme Court ruling against *El Dorado Mac, S.A.* and the 1994 U.S. case *Liebeck v. McDonald's*. Both cases emerge from business activities targeting the general public, where foreseeability of harm and the duty of care are central. In Panama, the Court recognized a contractual duty of safety breached by the company, concluding that the omission of preventive measures amounted to gross fault equivalent to intent. Conversely, in the United States, the court grounded its decision on gross negligence and reckless corporate behavior for serving coffee at excessively high temperatures, thus justifying punitive damages. The paper analyzes the legal grounds, causal link, and treatment of damages in both systems, showing that while Panama's model emphasizes individual compensation and contractual*

balance, the U.S. approach integrates corrective and deterrent purposes. It concludes that modern private law should incorporate a preventive dimension encouraging higher safety standards while respecting the boundaries of contractual autonomy.

Keywords: civil liability, moral damage, gross negligence, punitive damages, consumer protection.

Introducción.

La responsabilidad de grandes empresas frente a los consumidores ha sido objeto de muchos debates jurídicos y sociales profundos en los diversos sistemas legales. Desde una taza de café servida a altas temperaturas, hasta la muerte de un menor en un lugar de juegos, los tribunales han debido pronunciarse sobre los límites de la previsibilidad del daño, el estándar de la diligencia exigible y el alcance de la consecuente reparación. La decisión panameña de 1998 contra El Dorado Mac, S.A. y la sentencia estadounidense *Liebeck v. McDonald's* de 1994 constituyen ejemplos paradigmáticos de cómo el derecho enfrenta el dilema entre libertad empresarial y deber de protección.

La primera decisión objeto de análisis, para los efectos de este trabajo, fue emitida por la Sala de lo Civil de la Corte Suprema de Justicia de Panamá, el 15 de junio de 1998, en el contexto de una demanda presentada por la madre de un menor que falleció al caer desde una estructura del área de juegos infantiles ubicada dentro de un restaurante de comida rápida. La empresa demandada, operadora del establecimiento, alegó que el uso de dicha área era bajo la responsabilidad de los padres, y que existían advertencias visibles en el lugar. Sin embargo, la Corte concluyó que la naturaleza del servicio ofrecido y el perfil del público destinatario (niños), existía un deber reforzado de seguridad. En primera instancia, el tribunal aceptó la pretensión de la demanda, que fue reformada en segunda instancia, pero la Corte revocó parcialmente la decisión y declaró responsable a la empresa, condenándola al pago de los daños morales causados.

La cuestión jurídica en este caso consistía en determinar si una empresa puede legítimamente excluir o limitar su responsabilidad civil por accidentes ocurridos dentro de sus instalaciones, cuando los riesgos eran previsibles y no se tomaron medidas suficientes de prevención. La solución jurídica adoptada por la Corte panameña fue clara: declaró la responsabilidad de la empresa con base en una relación contractual, en la cual se reconoció un deber implícito de seguridad derivado del contrato de uso del área de juegos. La Corte sostuvo que, al tratarse de un contrato celebrado en el marco de una actividad comercial dirigida a menores, la empresa tenía la obligación de mantener condiciones mínimas de seguridad. La sentencia refuerza la doctrina según la cual la culpa grave en el cumplimiento del contrato —equiparada al dolo conforme al artículo 987 del Código Civil— impide la validez de cláusulas de exoneración de responsabilidad, incluso pactadas por las partes.

Por su parte, la segunda decisión analizada corresponde al caso *Liebeck v. McDonald's Restaurants*, resuelto en 1994 por el Tribunal de Distrito de Nuevo México, Estados Unidos. En este caso, una mujer de 79 años sufrió quemaduras de tercer grado en el abdomen y la parte interna de los muslos, luego de que se le derramara un café extremadamente caliente que había adquirido en el autoservicio de un restaurante McDonald's. Las pruebas demostraron que el café se servía a temperaturas muy superiores al estándar razonable (más de 80 °C), y que la empresa había recibido más de 700 quejas previas por incidentes similares. A pesar de ello, McDonald's no modificó su política de temperatura del producto. La víctima presentó una demanda civil por daños, y el jurado determinó que existía responsabilidad de la empresa, concediendo tanto una indemnización compensatoria como punitiva. Si bien el monto punitivo fue luego reducido, la condena se mantuvo.

La cuestión jurídica abordada fue si una empresa puede ser considerada responsable por ofrecer un producto peligrosamente defectuoso, cuando tiene conocimiento previo del riesgo y omite adoptar medidas preventivas razonables. La solución jurídica adoptada por el tribunal fue contundente: se estableció la responsabilidad de McDonald's con base en una negligencia grave y conducta temeraria, considerando que la empresa actuó con desdén hacia la seguridad del consumidor. La imposición de daños punitivos se justificó como una medida ejemplarizante y preventiva, dirigida tanto a sancionar el comportamiento específico como a disuadir prácticas corporativas similares en el futuro.

Ambas decisiones, aunque surgidas en contextos jurídicos diferentes, abordan el núcleo común de la responsabilidad civil empresarial frente al daño previsible, y constituyen material invaluable para el análisis comparado de la función reparadora, preventiva y sancionadora del derecho privado contemporáneo. Sin

embargo, las soluciones jurídicas difieren sustancialmente en la forma de interpretar el deber de cuidado, el rol del juez y la legitimidad de reparar de forma punitiva. En el caso panameño, la Corte Suprema impone responsabilidad a una empresa operadora de restaurantes por la muerte de un menor en su local, al considerar que omitió medidas básicas de seguridad en una actividad orientada a niños. Por su parte, en Estados Unidos, el tribunal sanciona a McDonald's por negligencia grave tras comprobar que servía café a temperaturas inusualmente altas, a pesar de conocer los riesgos y las quejas previas.

Estas decisiones son relevantes no solo por su dimensión jurídica, sino por su impacto socioeconómico, al evidenciar cómo las estructuras de consumo y las expectativas de seguridad redefinen la función del derecho privado. En Estados Unidos, los daños punitivos del caso *Liebeck* transmiten un mensaje disuasorio a la industria alimentaria y apuntan a una concepción colectiva del daño, mientras que, en Panamá, la sentencia refuerza el estándar de cuidado en espacios públicos, especialmente frente a menores, priorizando aún una lógica de reparación individual. Ambos fallos, permiten reflexionar sobre el principio de responsabilidad y el papel del derecho civil en contextos de consumo, destacando el primero por su efecto transformador en prácticas empresariales y el segundo por su potencial de generar una jurisprudencia protectora en favor de personas vulnerables.

Este comentario se limitará al análisis de la responsabilidad civil no penal, centrado en la dimensión extracontractual en el caso estadounidense y en la responsabilidad contractual en el caso panameño, excluyendo otros enfoques procesales o penales. Nos enfocaremos en el hecho generador del daño, el nexo de causalidad y el tratamiento del daño, incluyendo la controversia sobre los daños punitivos, no reconocidos por el ordenamiento panameño, pero esenciales en el sistema norteamericano.

Este comentario se desarrollará en dos partes. En la primera se examinará el fundamento de la responsabilidad y los elementos de causalidad desde la perspectiva de ambas decisiones. En la segunda, se analizará el tratamiento del daño, el tipo de reparación concedida y la función del juez en la configuración del fallo. Metodológicamente, el estudio adopta un enfoque analítico-comparado, con base en revisión doctrinal y jurisprudencial. Su objetivo es identificar las convergencias y divergencias en el tratamiento judicial del deber de seguridad empresarial frente al consumidor

Primera Parte: Fundamento de la responsabilidad y elementos de causalidad.

En ambas decisiones, la panameña de 1998 y la estadounidense *Liebeck v. McDonald's*, el punto de partida es el mismo: un daño causado en el marco de una actividad empresarial dirigida al público general. No obstante, las diferencias en el modo en que se configura la responsabilidad civil y en la forma de probar la causalidad revelan concepciones distintas sobre la función del derecho privado y la protección del consumidor.

Naturaleza y fundamento de la responsabilidad.

En el caso panameño, la Sala de lo Civil identifica una responsabilidad de carácter **contractual**, basada en la omisión del deber de seguridad por parte del establecimiento. La empresa alegó que existía advertencia sobre el uso de los juegos, pero el tribunal consideró que, tratándose de una actividad comercial orientada a menores, la previsibilidad del daño imponía un estándar mayor de diligencia. El fundamento de la condena se halla en la culpa por omisión, en tanto la empresa no garantizó condiciones mínimas de protección a los usuarios vulnerables del servicio (menores de edad). El fallo confirma así la tendencia de nuestra jurisprudencia civil a reconocer deberes de seguridad implícitos dentro del contrato, especialmente en relaciones de consumo con menores de edad, y a exigir un estándar reforzado de diligencia, donde no basta con advertir el riesgo, sino que se exige una acción positiva de resguardo.

Por su parte, en *Liebeck v. McDonald's*, la responsabilidad también se establece en el marco de la negligencia extracontractual, pero con una carga probatoria más intensa sobre la conducta temeraria de la empresa. El tribunal valoró no solo el hecho de haber servido café a temperaturas superiores a los 80 °C, sino también la existencia de más de 700 quejas previas, lo que demuestra conocimiento del riesgo. La base jurídica de la condena se asienta en la figura de la “*gross negligence*” o negligencia grave, que en el sistema anglosajón permite justificar sanciones ejemplares. A diferencia del sistema panameño, en el que prevalece un criterio reparador, el enfoque estadounidense incorpora una lógica preventiva y disuasoria.

Elementos de causalidad y previsibilidad del daño.

La construcción del nexo causal también muestra matices relevantes. En Panamá, la Corte Suprema destaca que la caída del menor y su muerte fueron consecuencia directa de un diseño inadecuado del área de juegos. El tribunal interpreta la relación causal bajo un criterio de conexión lógica y fáctica, sin necesidad de establecer intencionalidad. Esto refleja una visión más objetiva de la causalidad, donde la simple omisión de medidas de seguridad ya permite atribuir responsabilidad, especialmente si la víctima es un menor.

En el caso norteamericano, la causalidad se analiza a partir de una lógica del riesgo asumido y conocimiento previo. McDonald's sabía que la temperatura del café superaba estándares razonables y, aun así, continuó sirviéndolo en esas condiciones. El tribunal entendió que esta decisión fue voluntaria y reiterada, por lo que no se trataba de un "accidente" sino de una consecuencia previsible. Aquí el nexo causal se refuerza con el elemento de previsibilidad técnica, lo cual permite pasar de la simple responsabilidad a una culpabilidad agravada.

Valor jurídico y socioeconómico.

Desde el punto de vista jurídico, ambas decisiones consolidan la noción de una empresa con deberes positivos de protección. No se trata solo de evitar causar daño, sino de preverlo y evitarlo activamente. Esta doctrina se vincula con el principio de buena fe, la función social de la empresa y la protección del consumidor como sujeto vulnerable.

En el plano socioeconómico, ambos fallos impactan el modelo de consumo. La sentencia panameña introduce un precedente relevante sobre la protección de usuarios menores en establecimientos comerciales, lo que puede influir en futuras demandas por daños en centros recreativos. En EE.UU., el caso Liebeck marcó un antes y un después en la discusión pública sobre la responsabilidad empresarial, siendo incluso citado en debates legislativos sobre límites a los daños punitivos y reformas al sistema de "tort law".

Desde una perspectiva normativa, la sentencia panameña fundamenta la responsabilidad civil principalmente en los artículos 1644 y 1645 del Código Civil, que consagran la obligación de reparar todo daño causado por culpa o negligencia. Asimismo, el artículo 1306 establece el deber del arrendador de conservar la cosa arrendada en estado apto para el uso convenido, norma clave al tratarse de un contrato de uso exclusivo del área de juegos. La Corte también invoca los artículos 986 y 987, al analizar la validez de las cláusulas de exoneración de responsabilidad, estableciendo que la culpa grave se equipara al dolo y, por tanto, no puede ser objeto de exclusión convencional. Estos artículos son interpretados en conjunto con el artículo 1106, que consagra la autonomía de la voluntad, pero subordinada a los límites de la ley, el orden público y la moral. Finalmente, el artículo 1132 reafirma que los contratos deben interpretarse conforme al sentido literal de sus cláusulas, salvo que existan razones fundadas para apartarse de dicho tenor. Esta interpretación sistemática refuerza la idea de que, aun en presencia de pactos contractuales, no se puede excluir la responsabilidad cuando media culpa grave en la prestación del servicio.

Segunda Parte: Daños, reparación y función judicial.

Las diferencias más notables entre los casos panameño y estadounidense emergen al momento de analizar el tipo de daños reconocidos, la forma de reparación ordenada y el papel del juez en la construcción del fallo. Esta segunda parte pone en evidencia las divergencias entre un modelo puramente compensatorio, como el panameño, y otro que incorpora una dimensión punitiva y disuasoria, como el estadounidense. El enfoque revela cómo el derecho privado se vincula con fines de justicia correctiva, prevención del daño y control del poder económico.

Tipo de daños y su reconocimiento.

En la decisión panameña, la Corte reconoce daños morales y materiales derivados de la muerte del menor. El resarcimiento tiene como fin restablecer el equilibrio patrimonial y emocional de la madre afectada, dentro de los parámetros tradicionales del derecho civil. La cuantificación se hace bajo criterios prudenciales, sin mayor fundamentación en estándares objetivos. El daño moral, aunque reconocido, no tiene una metodología clara de tasación, lo que refleja un límite estructural del sistema panameño: la ausencia de tablas o guías para la indemnización del sufrimiento subjetivo.

Por el contrario, en el caso *Liebeck v. McDonald's*, el jurado otorgó tanto daños compensatorios como daños punitivos. Estos últimos ascendían inicialmente a 2.7 millones de dólares, aunque luego fueron reducidos. La lógica detrás de los daños punitivos no es únicamente reparadora, sino ejemplarizante: busca enviar un mensaje a la empresa y a toda la industria sobre la gravedad de mantener conductas negligentes. La inclusión de este tipo de sanciones solo es posible en sistemas como el estadounidense, donde se admite que el derecho privado cumpla también una función sancionadora y reguladora del mercado.

Tipo de reparación concedida y su funcionalidad.

En Panamá, la reparación se concibe como una obligación de restitución simbólica, limitada a compensar el daño experimentado. No se persigue castigar al responsable, ni disuadir comportamientos similares futuros. El sistema pone el foco en el equilibrio entre las partes, lo que corresponde a una visión más tradicional y conservadora del derecho civil, enfocada en la igualdad formal.

En cambio, el sistema norteamericano muestra una tendencia más proactiva. El juez y el jurado valoran no solo la pérdida sufrida, sino también el comportamiento corporativo de la demandada. Esta visión amplía la función de la reparación, no como simple restablecimiento, sino como mecanismo de justicia social, particularmente útil cuando existen asimetrías entre consumidor y empresa. El juicio contra McDonald's sirvió también como medio para exigir mejores prácticas industriales, mejorar las advertencias al consumidor y revisar estándares internos de seguridad.

Función judicial y activismo.

Un último contraste importante es el rol del juez en ambas decisiones. En el caso panameño, el juez actúa como árbitro del conflicto, con una postura moderada y técnica, centrada en la aplicación del derecho. Aunque se reconoce la responsabilidad, no hay una postura claramente transformadora. El fallo evita pronunciamientos estructurales sobre el deber empresarial hacia consumidores vulnerables, lo que limita su alcance más allá del caso concreto.

En *Liebeck*, en cambio, el juez y el jurado asumen una posición activa en defensa del consumidor. El sistema de "tort law" permite que el juicio funcione como espacio de responsabilización pública, y el resultado tiene efectos no solo para la víctima, sino también para la política empresarial general de la compañía. Esta dimensión educativa y preventiva del proceso judicial no tiene paralelo directo en Panamá, aunque representa un referente valioso al considerar reformas a nuestra legislación de protección al consumidor.

Conclusiones

La comparación entre los casos *El Dorado Mac, S.A.* (1998) y *Liebeck v. McDonald's* (1994) permite comprender que la responsabilidad empresarial hacia el consumidor no puede verse como un mero instrumento de reparación patrimonial, sino como una herramienta de prevención y equilibrio. En el caso panameño, la Corte Suprema de Justicia reafirmó el deber de seguridad como una obligación contractual implícita derivada de la buena fe objetiva y del propio contenido de la relación de consumo. La decisión subraya que no basta con advertir los riesgos, sino que el empresario debe adoptar medidas efectivas para evitarlos, especialmente cuando la actividad está dirigida a menores de edad. De esta manera, el fallo consolida la idea de que la culpa grave equiparada al dolo impide cualquier intento de exonerar la responsabilidad civil, aun cuando las partes hayan pactado lo contrario.

El caso estadounidense *Liebeck* introduce una visión más dinámica del derecho privado. La condena por negligencia grave y la imposición de daños punitivos reflejan que el sistema jurídico norteamericano concibe la responsabilidad no solo como un medio de reparación individual, sino también como un mecanismo de control social del poder económico. Al sancionar la temeridad de McDonald's por mantener políticas de temperatura peligrosas, el tribunal envió un mensaje ejemplarizante que trasciende a la víctima y busca modificar las prácticas empresariales futuras.

Ambas decisiones muestran que la previsibilidad del daño constituye el eje central del juicio de imputación. En ambos contextos, la omisión de medidas preventivas razonables bastó para generar responsabilidad, lo que evidencia una convergencia entre la culpa contractual del derecho continental y la negligencia agravada del sistema anglosajón. Esta coincidencia apunta hacia una evolución del derecho civil que asume funciones preventivas y correctivas, sin perder su esencia reparadora.

En definitiva, el estudio comparado demuestra que un derecho civil moderno debe ir más allá de la compensación económica: debe aspirar a promover estándares de seguridad más altos, reforzar la confianza en el consumo y equilibrar las relaciones entre el poder corporativo y la dignidad del consumidor.

Agradecimientos

Agradezco profundamente al Doctor Carlos Arrue Montenegro por su invaluable apoyo, orientación y confianza durante el desarrollo de este trabajo. Asimismo, extendiendo mi gratitud a Andys Montenegro y Narciso Delgado por su acompañamiento y constante respaldo, que contribuyeron de manera significativa a la culminación de esta labor.

Referencias

- Atienza, M. (2005). *Las razones del derecho: Teorías de la argumentación jurídica*. Instituto de Investigaciones Jurídicas – UNAM / Ariel. ISBN 978-970-32-0364-2.
- Cain, K. G. (2007). The McDonald's coffee lawsuit: And now, the rest of the story. *Journal of Consumer & Commercial Law*, 11(1), 14–19.
- Corte Suprema de Justicia de Panamá (Sala Civil). (1998). Sentencia de 15 de junio de 1998 (Caso María E. Palomo A. y Ana Alcázar de Palomo vs. *El Dorado Mac, S.A.*). *Registro Judicial*, junio de 1998, p. 226.
- García-Matamoros, L. V., & Arévalo-Ramírez, W. (2019). Desarrollos recientes sobre daños punitivos en el derecho continental, en el *common law*, en el Sistema Interamericano de Derechos Humanos y en el derecho internacional. *Revista de Derecho Privado*, (37), 183–217. <https://doi.org/10.18601/01234366.N37.09>
- Panamá. (2022). *Código Civil de la República de Panamá* (G. A. Becerra Ospina, Ed., 20ª ed.). Sistema Jurídicos. ISBN 9789962821366.
- Pérez Fuentes, G. M. (2019). Los daños punitivos: Análisis crítico desde el derecho comparado. *Boletín Mexicano de Derecho Comparado, nueva serie*, 1(154), 221–253. <https://doi.org/10.22201/ijj.24484873e.2019.154.14143>