



EL COMERCIO ELECTRÓNICO Y LA PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR EN VENEZUELA

(The electronic commerce and the protection to the consumer in Venezuela)

José Manuel Bastidas García

Universidad Valle del Momboy. Venezuela

Universidad Fermín Toro. Venezuela

bastidasi@uvm.edu.ve

Telf. 0058 414 7290609

Elías Cardona Bermúdez

Universidad Valle del Momboy. Venezuela

www.uvm.edu.ve

RESUMEN

El propósito de esta investigación es estudiar el auge del comercio electrónico, la modificación del mercado, las partes (comprador y vendedor, u oferente y ofertante), el ámbito de aplicación de las leyes (territorialidad), la masificación del comercio internacional o globalización. Ante estos cambios, las leyes, siempre más lentas que los fenómenos sociales aparecen poco a poco para regular, controlar y resguardar al ciudadano. Mostrando cómo se protegen en Venezuela los consumidores en estas avalanchas de ofertas y consumos. Los cambios producidos modifican principios de siglos y gracias a la tecnología se ha logrado transformar hasta la llamada en el ancestral Derecho Romano: la Teoría de las Obligaciones. Concluyendo que la tecnología es vital en el comportamiento humano ante las leyes, y esos son los objetivos de nuestro estudio. Los técnicos encontrarán que todos sus estudios dirigidos a facilitar, mejorar y perfeccionar la actividad humana interesan a las leyes, al Derecho. Derecho y Tecnología van de la mano. Para ello se utiliza la metodología APA

Palabras clave: Consumidor, oferente, ofertante, vendedor, comprador, globalización, comercio electrónico.

ABSTRACT

The purposes of this research are mainly to study the growth of electronic commerce; the market changes; the parties involved (seller and buyer or tender and bidder); the scope of application of the law (regarding territoriality) and the massive development of international commerce or globalization. It is also to look into all these rapid changes, while the law develops at slower pace, usually behind the social phenomena, in order to control and protect the citizen. It goes further showing how consumers are protected in Venezuela throughout the avalanche of offers and consumption and how technology have modified principles held for centuries such as the traditional Theory of Obligations of Roman Law. All these realizations have led to



the conclusion that technology is vital for human behavior in respect to the creation and enforcement of the law. Technicians would find that all their studies directed to facilitate, improve and to perfect human activity are of the interest of the law, and therefore, law and technology go hand in hand.

Key words: consumer, seller, buyer, globalization, electronic commerce.

INTRODUCCIÓN

Al comenzar a trabajar los temas de la protección al consumidor, en la oportunidad de celebrarse las III Jornadas “Cristóbal Mendoza” realizadas en Valera durante el mes de junio de 2005, dedicadas por la Facultad de Ciencias Jurídicas y Políticas de la Universidad Valle del Momboy al *Dr. Alfredo Morles Hernández* ilustre jurista venezolano, se presentó la ponencia “*De la Franquicia a los contratos de adhesión*”. **Bastidas García, jm.** Se apreciaba en esa oportunidad la Ley de Protección al Consumidor promulgada el 4 de mayo de 2004 y se indicó la obligación en que se encontró el legislador a intervenir en virtud del abuso por su posición de poder o dominio que ejercían los contratantes oferentes sobre el usuario. Al iniciar esta sección se harán unas breves consideraciones sobre los contratos de adhesión, por ser la base del comercio electrónico, aclarando de antemano que de hecho se pueden producir otros contratos de otras características. El comercio electrónico también incluye el uso de la RED y con ella las actividades pre y post venta (Garantía, devoluciones, mantenimiento etc.), la forma de pago, el dinero electrónico, la publicidad.

Pero sin olvidar estos muy grandes problemas, la tecnología ha traído nuevos retos. La globalización.

Hasta hace pocos años, el comercio era limitado al territorio o ambiente social donde se desplazaban los ciudadanos. El comercio internacional era absolutamente limitado y las actividades internacionales en Venezuela, como en todos los países, se desarrollaban en las ciudades portuarias y en alguna ciudad o capital de gran importancia comercial o industrial, incluso en esas ciudades portuarias, la actividad de los ciudadanos con el exterior era muy limitada.

Hoy, con el paso de apenas unos años y con la aparición del INTERNET, los ciudadanos comunes, en los puertos y en las serranías, no solo intercambian opiniones sino que a diario y en forma por demás masiva, se compran, se venden, se informan, se consultan, se arriendan vehículos y se compran pasajes por avión, al hacer ciertas consideraciones al resultado del todo, popularmente se llama globalización.

La jurisprudencia venía resolviendo los problemas en una forma tímida y si se quiere desordenada. Las decisiones de los jueces en los países desarrollados o de grandes volúmenes de actividades económicas vía electrónica, comenzaron a emitir decisiones, y en el mundo entero, las noticias se recibieron con asombro e incredulidad. Pero, paso a paso, los conceptos se han ido también globalizando, en



referencia: A los Derechos Humanos, el Levantamiento del Velo Corporativo, la protección extraterritorial de los Derechos de autor, la competencia desleal, la protección a los usuarios y los métodos o medios probatorios.

Los resultados muestran varios frentes, demandas internacionales a las casas matrices, responsabilidades por daños al medio ambiente, protecciones a la llamada *Habeas Data*, y a las confidencialidades de las informaciones electrónicas. Las apariciones de nuevos productos para certificar la veracidad de las partes (firmas electrónicas), medios probatorios y jurisdicción o domicilio procesal de las partes.

Apariciones de nuevas leyes que tratan los temas y simplemente, a manera de ejemplificar se mencionan algunas leyes que en Venezuela se refieren al tema: **Artículos 108 y 110 de la Constitución Nacional.** Ley sobre Mensajes de Datos y Firmas Electrónicas. Ley Orgánica de Ciencia, Tecnología e Innovación. Decreto 825. Ley Orgánica de la Administración Pública. Ley de Licitaciones. Ley Especial sobre Delitos Informáticos. Ley de Registro Público y del Notariado. Ley de Protección al Consumidor y al Usuario Código Orgánico Tributario. Ley Orgánica de Telecomunicaciones.

Estructura:

Se ha dividido el presente trabajo en cinco capítulos.

En el Capítulo I al desarrollar las bases doctrinales de los contratos y sus conceptos, en particular atención al contrato de adhesión por su importancia en los nuevos contratos mercantiles. **Capítulo I. El Comercio electrónico. Base conceptual, legal y doctrinaria de los contratos. Los contratos de adhesión.**

A continuación, en el Capítulo II investigar la globalización, sus efectos. Los organismos internacionales que tienen particular interés con el comercio tradicional y con el comercio electrónico. **Capítulo II. De la globalización. Organismos Internacionales. Efectos transfronterizos del llamado comercio electrónico.**

En Venezuela al mostrar la llamada *Habeas Data* y protección del consumidor y el usuario en los Capítulos III y IV; las orientaciones tendrán comentarios a Leyes, informes de organismos Oficiales, Jurisprudencia y se deducen puntos fundamentales de la Ley de Protección al Consumidor y al Usuario. **Capítulo III El habeas Data en Venezuela. Jurisprudencia. La Defensoría del Pueblo. Capítulo IV Aspectos fundamentales de la Ley de Protección al consumidor y al usuario.**

Para finalizar, en el Capítulo V liberar conclusiones de los tópicos tratados en la presente investigación. **Capítulo V. Resultados y conclusiones.**



Definir los contratos electrónicos no es sencillo, más aun al encontrar factores y técnicas novedosas y en desarrollo. Si el concepto es estricto, quedarán fuera elementos sustanciales, y es posible incluso que esos componentes omitidos surjan con posterioridad; si lo hacemos descriptivo, pueden mañana como seguramente ocurrirá parecer estrechos, insuficientes o extremadamente extensos.

Los romanos, con su sabiduría ancestral, no gustaron de dar definiciones, en todo caso prefirieron formular sentencias breves, claras y sencillas; así lo comentan: Domingo, R. Ortega, J. Rodríguez-Antolín, B. citados por Morles, A. Garantías Mercantiles. En las ciencias jurídicas y en las Sociales en general, los conceptos exactos o matemáticos son casi inexistentes. Por eso el dicho popular que dice: *Cada cabeza es un mundo*, para indicar que cada ser humano es diferente. Se concluye que en las Ciencias Sociales, cada autor, según sus vivencias tiene más o menos un concepto, como cada quien tiene una idea aproximada de la realidad.

Concepto Legal del comercio electrónico:

La ley de protección al Consumidor y al Usuario Artículo 31: “Concepto de Comercio Electrónico. Se entiende como comercio electrónico a los efectos de esta Ley, cualquier forma de negocio, transacciones comerciales o intercambio de información con fines comerciales, que sea ejecutada a través del uso de tecnologías de información y comunicación. Los alcances de la presente Ley, son aplicables únicamente al comercio electrónico entre proveedor y consumidor o usuario y no en transacciones de proveedor a proveedor”.

Para la ley, consumidor o usuario parecieran sinónimos, para la visión del legislador, la ley está orientada a proteger exclusivamente al último eslabón de la actividad comercial. Y los menciona en esa forma porque entiende que en el **comercio electrónico** se producen dos actividades: **el negocio o intercambio y el uso de las tecnologías**. En el Capítulo IV se tratar  el tema en detalle.

Contratos Informáticos y los contratos electrónicos

El Dr. Morles indica: “La opinión predominante considera como **contratos informáticos** a los que tiene por objeto bienes o servicios informáticos y **contratos electrónicos** a los que se celebran través de redes de comunicación. Y seguidamente nos menciona y estudia los siguientes contratos:

- El contrato de investigación con programadores.
- El contrato de desarrollo de un programa a la medida.
- El contrato de depósito de código fuente
- El contrato de implantación
- El contrato de licencia de uso de un programa.
- El contrato de mantenimiento.
- El contrato de distribución.
- El contrato de outsourcing.
- El contrato de licencia de uso de datos.



El contrato de cesión de datos.
El contrato de housing.
El contrato de hosting.

El comercio electrónico y los contratos electrónicos

El comercio electrónico es la actividad humana a través de... un instrumento, o con la utilización de... un instrumento. **Los contratos electrónicos** serán los convenios realizados, iniciados, concluidos o perfeccionados con...el instrumento. Claro es posible y de hecho lo es así, que gracias a los instrumentos electrónicos han surgido nuevos contratos. Se debe tener cuidado para diferenciar el medio y el contrato en sí. La compra venta, será como siempre, un contrato consensual simple o puro, se realice por vía electrónica, verbalmente, en papel y lápiz, o máquina de escribir. La utilización de los medios, en ningún caso desnaturaliza o crea un nuevo contrato. El medio podrá en todo caso dar origen a nuevos usos o modos del comportamiento humano y cuando se modifiquen los comportamientos o se crean nuevos usos, aparecerán las nuevas leyes o las nuevas normas.

Visión de la ley

La Constitución Nacional de la República de Venezuela, ampara el derecho el libre ejercicio del comercio y dice:

“Capítulo VII De los Derechos Económicos”

Artículo 112. Todas las personas pueden dedicarse libremente a la actividad económica de su preferencia, sin más limitaciones que las previstas en esta Constitución y las que establezcan las leyes, por razones de desarrollo humano, seguridad, sanidad, protección del ambiente u otras de interés social. El Estado promover  la iniciativa privada, garantizando la creación y justa distribución de la riqueza, así como la producción de bienes y servicios que satisfagan las necesidades de la población, la libertad de trabajo, empresa, comercio, industria, sin perjuicio de su facultad para dictar medidas para planificar, racionalizar y regular la economía e impulsar el desarrollo integral del país”

Se estudia además que dice la ley sobre los contratos y fundamentalmente sobre los temas que nos atañen:

Código Civil Venezolano, Artículo 1.133: “El contrato es una convención entre dos o más *personas para constituir, reglar, transmitir, modificar o extinguir entre ellas un vínculo jurídico.*” Como se observa, el elemento resaltante es el acto consensual, voluntario para... pero por supuesto, no puede pensarse que las partes están en la absoluta y libre autonomía. La ley, el orden público y las buenas costumbres, en un momento dado pueden violentar la voluntad de las partes.

Existen múltiples categorías del contrato o clasificaciones. El Dr. M lich-Orsini, trae varias clasificaciones que simplemente a manera de ejemplo se mencionan:



- a) Contratos consensuales, reales y solemnes.
- b) Contratos nominados e innominados.
- c) Contratos principales y accesorios.
- d) Contratos de ejecución instantánea y de ejecución sucesiva.
- e) Contratos intuitu personae.
- f) Contratos de adhesión y contratos paritarios
- g) Contratos colectivos y contratos individualizados.
- h) Contratos privados y públicos.

Otros autores como Soto Coaguila, hablan de los contratos Forzosos. A simple vista parecen contradictorias las expresiones que los contratos provienen de la *voluntad de las partes* y a continuación señalar que hay contratos *forzosos u obligatorios*. Jorge López Santa-María citado por Soto Coaguilla, acota de los contratos forzosos heterodoxos, como aquellos donde se pierde totalmente la voluntad de las partes.

El legislador impone el contrato de un solo golpe. Como ejemplo se aprecian los contratos del Seguro Social Obligatorio, donde el Estado impone las condiciones y el ente contratante. Los de servicios públicos como: agua, luz, son otros ejemplos. Los contratos forzosos ortodoxos, obligan a contratar, pero dejan ciertos márgenes de libertad para: elegir la parte, discutir ciertas cláusulas, como por ejemplo los Seguros de Responsabilidad Civil derivados por la Ley de Tránsito y Transporte Terrestre, "Seguro de Responsabilidad Civil Artículo 35. Todo vehículo destinado al transporte terrestre debe estar amparado por una póliza de responsabilidad civil para responder por los daños que ocasione al Estado o a los particulares.

En el Reglamento de este Decreto Ley, se establecerán el tipo de póliza de seguro que deberá contratarse y los montos mínimos de las garantías, por cada tipo de vehículo y el uso al que est   destinados."

Los contratos de adhesión

Conceptos

Como bien lo indica el Dr. Morles, la mayoría de los contratos mercantiles modernos, son los llamados **contratos de adhesión**. Los contratos bancarios en toda su gama de: cuenta corriente, depósito, cartas de crédito, descuentos etc. Las franquicias, la oferta y su gama comercial de adquisición de bienes y servicios. La publicidad. El depósito de información. Pero a pesar de tantas discusiones podemos tratar de equilibrar a los que niegan la existencia del **contrato de adhesión** por la falta o ausencia de voluntad de las partes, hasta la dura realidad que reconoce su existencia.

Pero para ensayar un concepto, se refiere al conocido y usado Diccionario Jurídico de **Cabanellas**. Donde se define el contrato de adhesión como: "*Aquel en que una de las partes fija las condiciones uniformes para cuantos quieran luego*



participar en él, si existe mutuo acuerdo sobre la creación del vínculo dentro de las inflexibles cláusulas”.

Si de algún concepto se puede confiar, es el del tratadista italiano **Messineo**, quien dice: *“Es aquel en que las cláusulas son previamente determinadas y propuestas por un solo de los contratantes, de modo que el otro no tiene el poder de introducir modificaciones y si no quiere aceptarlas debe renunciar a estipular el contrato; lo que introduce una limitación a la libertad contractual” y se resuelve en una imposición del contenido contractual”.*

Para el jurista italiano, la problemática del **contrato de adhesión** va más allá y comenta: “Este tipo de contrato implica una situación **de disparidad económica y de inferioridad psíquica**. El contrato de adhesión supone una situación económica de monopolio legal o de hecho en la que el monopolista impone su voluntad al consumidor”.

Así se observa, que tanto Messineo como Cabanellas, como los autores patrios, el elemento fundamental existente en los **contratos de adhesión** es la poca o casi nula participación de la voluntad o consentimiento de una de las partes.

CONCEPTO LEGAL

Generalmente, las posiciones de poder conducen a los abusos contra los consumidores o usuarios, y en Venezuela, los abusos no tardaron en producirse. El 4 de mayo de 2004, la Asamblea Nacional promulga la **Ley de Protección al Consumidor y al Usuario**, con el fin de proteger al débil de la relación social

Contrato de Adhesión. Art. 81: *Se entenderá como contrato de adhesión, a los efectos de esta Ley, aquel cuyas cláusulas han sido aprobadas por la autoridad competente o establecidas unilateralmente por el proveedor de bienes o servicios, sin que el consumidor pueda discutir o modificar substancialmente su contenido al momento de contratar. La inserción de otras cláusulas en el contrato no altera la naturaleza descrita de contrato de adhesión.”*

Estableciéndose la figura del monopolio oficial o la llamada posición de dominio del proveedor y reconociendo la ausencia o poca capacidad o consenso entre las partes. Más tarde, en el Capítulo IV se tratar  esta normativa con mayores detalles.

CAPÍTULO II

De la globalización. Organismos Internacionales. Efectos transfronterizos del llamado comercio electrónico.

Globalización

Al tratar el comercio electrónico, de inmediato se asocia dicha actividad con el comercio internacional. Necesariamente no debe ser así, pero es importante dada la



masificación del comercio internacional vía instrumentos electrónicos, apreciar algunos elementos e instituciones que surgen de la globalización. En 1990 nace el Internet y en 1994 se iniciaron las compras a través del World Wide Web, La tan usada WWW.

Como todo producto humano, la globalización trae aspectos positivos y negativos. También aporta escritores que la aplauden y los que la adversan, pasando por todas sus tendencias desde los radicales a los más tolerantes.

Concepto de Globalización:

Steger, *“Es el conjunto multidimensional de procesos sociales que crean, multiplican, fortalecen, e intensifican la interdependencia y los cambios sociales en el mundo. Que a la vez concientiza a las personas acerca de la importancia de mantener fuertes lazos entre locales y foráneos”*.

Este concepto entiende la **globalización**, como un hecho social, nada dice de su origen o las causas que dieron lugar a él. Esas causas pueden haber sido la industrialización, las comunicaciones, los ordenadores, etc. Lo cierto es que llegó, y vino para quedarse.

Como puede deducirse, los entes internacionales que se dedican al comercio electrónico internacional son de reciente data. Se presentan algunos de ellos.

Organización Mundial del Comercio.

La OMC nace en la RONDA de Uruguay, el 1 de enero de 1995, sustituyendo al GATT en la ciudad de Ginebra, Suiza donde sigue siendo su sede y se constituye como tal. Está integrada por varios cientos de países así como organismos internacionales que actúan como miembros plenos, también otras naciones actúan como observadores. Así La enciclopedia libre Wikipedia destaca:

La Organización Mundial del Comercio conocida como OMC fue establecida en 1995, administra los acuerdos comerciales negociados por sus miembros, en concreto el Acuerdo General sobre Comercio y Aranceles (GATT en inglés), el Acuerdo General sobre el Comercio de Servicios (GATS en inglés) y el Acuerdo sobre Comercio de Propiedad Intelectual (TRIPs en inglés). Además de esta función principal, la OMC es un foro de negociaciones comerciales multilaterales; administra los procedimientos de solución de diferencias comerciales (disputas entre países); supervisa las políticas comerciales y coopera con el Banco Mundial y el Fondo Monetario Internacional con el objetivo de lograr una mayor coherencia entre la política económica y comercial a escala mundial.

A pesar de que teóricamente el *libre comercio* no figura entre sus objetivos, en la práctica, la OMC es un foro dónde los Estados miembros buscan acuerdos para la reducción de aranceles, y por tanto para la liberalización del comercio, y dónde se



resuelve cualquier disputa comercial que pudiera surgir entre sus miembros con respecto a los acuerdos alcanzados.”

Uno de los aspectos más importantes de la OMC es la normativa que regula la solución de los conflictos entre sus miembros.

Pero las críticas a nivel mundial suenan en todas partes. Stiglitz, habla de disequilibrio de la Agenda Comercial y de la hipocresía de los países desarrollados. Por un lado se destaca la libertad del comercio y se aboga por la eliminación de los subsidios que los países pobres pueden brindar a su agricultura, mientras que por otra parte se mantiene millonarios subsidios a sus agricultores.

Esta observación, también es válida para Europa y Japón. Si eliminaran los subsidios agrícolas, se quedarán sin agricultores.

Es interesante traer a colación las observaciones que hacen funcionarios de la OMC, que si bien no son documentos oficiales, permiten otear hacia donde van las tendencias. Dicen Baochetta M, Low P, Mattco J, Schuknecht L, Wager H y Weherens M, no cabe duda que la apertura de los mercados es indispensable para el desarrollo del comercio electrónico. Un régimen liberal estimula el progreso técnico y el establecimiento de prácticas eficientes. No obstante, quizá sea necesario que la auto-reglamentación del sector y/o la intervención gubernamental complementen las fuerzas del mercado para conseguir lo siguiente:

- i. normas para la infraestructura mundial de telecomunicaciones que est   surgiendo;
- ii. una inversión suficiente en infraestructura;
- iii. un acceso fácil de utilizar y de base amplia;
- iv. un entorno jurídico y reglamentario previsible para hacer respetar los contratos y los derechos de propiedad;
- v. la seguridad y el carácter confidencial de los datos;
- vi. normas para determinar lo que constituye un contenido inaceptable o condicionalmente aceptable;
- vii. un marco previsible de reglamentaciones tributarias y financieras; y
- viii. igualdad de oportunidades mediante una mejor formación de los usuarios de los países industrializados y en desarrollo.

Como se observa, dentro de la propia OMC existen también los que abogan por reformas, no se trata de entes autistas, lo que s   está claro, es que las reformas deben producirse con prontitud o las Instituciones desaparecerán. Los defensores de la OMC, señalan que este es el organismo internacional más democrático y para sustentar la tesis alegan que en dicho ente, cada país es un voto.



Comisión de las Naciones Unidas para el Derecho Mercantil Internacional (CNUDMI) o United Nations Commission on International Trade mejor conocida mundialmente con las siglas UNCITRAL.

La Asamblea General de las Naciones Unidas, creó una Comisión para fomentar la armonización y unificación progresivas del Derecho Mercantil Internacional.

La Comisión de las Naciones Unidas para el Derecho Mercantil Internacional (CNUDMI) fue establecida por la Asamblea General en 1966 (resolución 2205 (XXI), de 17 de diciembre de 1966). La Asamblea General, al establecer la Comisión, reconoció que las disparidades entre las leyes nacionales que regían el comercio internacional creaban obstáculos para ese comercio, y consideró que, mediante la Comisión, las Naciones Unidas podrían desempeñar un papel más activo en la reducción o eliminación de esos obstáculos. www.uncitral.org

La Comisión está integrada por 60 Estados miembros elegidos por la Asamblea General. Su composición es representativa de las diversas regiones geográficas y los principales sistemas económicos y jurídicos. Los miembros de la Comisión son elegidos por períodos de seis años y el mandato de la mitad de ellos expira cada tres años.

Venezuela es miembro de dicha Comisión hasta el año 2010, y este organismo es quizás el de mayor prestigio internacional en la materia.

El Fondo Monetario Internacional

Si algún organismo internacional goza de una mala fama bien ganada es el **Fondo Monetario Internacional**. Creado en 1945 para establecer políticas cambiarias sustentables, facilitar el comercio internacional y reducir la pobreza; el Fondo, ha hecho en los últimos años todo lo contrario. Obliga a los estados pequeños a establecer políticas abiertas en su economía, quiebra las naciones y posteriormente no responde por los daños y perjuicios ocasionados al imponer sus perversas o erradas tesis económicas. Por otro lado, a las grandes naciones les protege sus subsidios y estimula o calla cuando los poderosos asumen políticas económicas proteccionistas.

El acuerdo más antidemocrático existente, es el impuesto por El Fondo Monetario Internacional y el Banco Mundial. Dicho convenio consiste en: El Presidente del FMI será un europeo y el Presidente del BM debe ser un norteamericano. Este organismo simplemente impone tesis ideológicas políticas y no razones económicas. Los casos de quiebras originadas por políticas erradas del FMI en Rusia, Argentina, Tailandia, Corea, entre otros están muy bien descritos por Stiglitz.



La Cámara de Comercio Internacional

Es un organismo empresarial, fundado en 1920 en París donde mantiene su sede. Su trabajo ha sido importante para el comercio electrónico y el comercio internacional en general en materia de Arbitraje, INCOTERMS, Cartas de Crédito, títulos valores, Protección al comercio, ferias y exposiciones, doble tributación y demás aspectos.

Su trabajo es de los llamados muy bajo perfil, sin embargo su influencia hasta hoy ha sido notable.

Efectos transfronterizos del llamado comercio electrónico.

Severas críticas ha recibido la globalización, se habla que sólo protege al productor y no a los consumidores, Stiglitz, advierte que los Ministros de Hacienda y Comercio entienden la globalización como un fenómeno exclusivamente económico, que conspira incluso contra la democracia, se sustituyen las antiguas dictaduras de la élites nacionales por las dictaduras de las Finanzas Internacionales. El escritor norte americano aboga por una globalización con un rostro más humano.

La transculturización: se habla de la necesidad de preservar las culturas locales. El argumento ha servido para cualquier cosa. Conservar el idioma, los localismos. Preservar la religión y los ritos. Mantener desde las ideas políticas, hasta los rasgos fisionómicos. La fonética; hoy se habla como los protagonistas de las novelas o con las tonalidades de los actores que doblan las mismas. La m  sica, el arte, los deportes, las manifestaciones culturales desde la moda, hasta la forma de hacer el amor y dar un beso, se han globalizado. Si a una persona le vendan los ojos o se duerme y lo despiertan en un centro comercial, no sabr   si está en Hong Kong o Caracas. La cultura traspasa las fronteras.

A éste aspecto, nos referimos, al cultural. Ha sido esgrimido por la Unión Europea y Japón para justificar sus subsidios a la agricultura, con la excusa y tal vez sea verdad, de mantener y conservar sus comunidades rurales.

La política y el comercio electrónico: Se han propuesto algunas normas para facilitar y regular:

- a) Garantía de acceso.
- b) Confidencialidad (habeas Data)
- c) Normas reguladoras:
 - 1) A las telecomunicaciones y servicios.
 - 2) Exigibilidad de los contratos.

Pero los países van a presionar para imponer sus propias leyes. El caso de China que obligo a Google y Yahoo a suministrar información confidencial con el argumento o con el criterio que deben someterse las prestadoras de servicio a las leyes del país atendido o servido.



Doble Tributación: hoy con la multiplicidad de empresas transnacionales o con la movilidad laboral se puede y se llega al caso de ser pechado dos veces por la misma ganancia. Venezuela ha firmado varios tratados para impedir, evitar y regular la doble tributación con: Alemania, Barbados, Bélgica, Canadá, Dinamarca, España, Estados Unidos, Francia, Indonesia, Italia, Noruega, Países Bajos, países pertenecientes a la Comunidad Andina, Portugal, Reino Unido, República Checa, Suecia, Suiza, Trinidad y Tobago, y China todo ello regulado en el marco de la **OCDE** *Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico* y la **ONU** *Organización de las Naciones Unidas*.

La competencia: uno de los aspectos que se le atribuyen a la globalización es la competencia, entendiendo que su estímulo favorece en definitiva a los consumidores: *Reducción de costos, ampliación de mercado, migración y exportación de mano de obra, acceso universal a la educación, ciencia y tecnología etc.* Pero la competencia trae muchos problemas no tan fáciles de resolver. Friedman, trae en su conocida obra "La Tierra es Plana" múltiples pautas; la de la Virgen de Guadalupe, es uno de las más instructivas, pero trae un ejemplo mundial, que se puede aplicar a Caracas, New York o a nuestra pequeña Valera y dice:

“¿Y si las regiones del mundo fuesen como los barrios de una ciudad? ¿Cómo sería el mundo? Te lo describiré de la siguiente manera: Europa occidental sería un lujoso complejo de pisos tutelados, con una población envejecida, atendida por enfermeras turcas. Estados Unidos sería una urbanización cercada por una verja, con detector de metales en la entrada y mucha gente sentada en sus jardines delanteros quejándose de lo vagos que son todos los demás, si bien hay una pequeña abertura en la verja por la que entran trabajadores mexicanos y otros inmigrantes llenos de energía que contribuyen al funcionamiento de la comunidad protegida por cancela.

Latinoamérica sería el barrio animado de la ciudad, el sitio de los bares y discotecas, donde la jornada laboral no empieza hasta las diez de la noche y todo el mundo duerme hasta el mediodía. Sin duda, es el sitio al que ir de marcha, pero entre una disco y otra no ves que aparezcan muchos negocios nuevos, excepto en la calle donde viven los chilenos. En este barrio, los propietarios de inmuebles casi nunca reinvierten sus ingresos allí mismo, sino que los tienen guardados en un banco en la otra punta de la ciudad.

La calle árabe sería un callejón oscuro en el que no se atreven a entrar los foráneos, salvo en algunas calles laterales llamadas Dubai, Jordania, Bahrein, Qatar y Marruecos. Los únicos negocios nuevos son las gasolineras, cuyos propietarios, igual que las élites del barrio latino, rara vez reinvierten sus fondos en su zona. Mucha gente de la calle árabe tiene las cortinas echadas, las contraventanas cerradas y letreros en el parterre de delante con frases como “*Prohibido Pasar. Perro Peligroso*”.

La India, China y el este asiático serían “*Los barrios humildes*” Su entorno se caracteriza por un gran mercado bullicioso y actividad, formado por



pequeños comercios y fábricas de una sola nave, entre los que se ven, repartidas aquí y all  , escuelas Stanley Kaplan de preparación a la selectividad y facultades de ingeniería. En este barrio nadie duerme, todo son familias numerosas bajo un mismo techo y todo el mundo trabaja y ahorra para conseguir pasar a los "barrios acomodados". En las calles Chinas no impera la Ley pero están todas bien asfaltadas, no hay socavones y todas las farolas funcionan.

Por el contrario, en las calles indias nadie arregla las farolas, las vías están llenas de surcos y rodadas, pero la policía insiste mucho en que se cumplan las leyes. En las calles indias necesitas un permiso para abrir un tenderete de limonadas. Por suerte, se pueden sobornar a los polis de la zona y los empresarios exitosos tienen todos ellos sus propios generadores para el funcionamiento de sus fábricas y los móviles de última generación para salvar el escollo que supone tener por los suelos todos los postes telefónicos de la zona. Desgraciadamente, África es la parte de la ciudad en la que todos los comercios est  n cerrados a cal y canto, la esperanza de vida es menor y los únicos edificios nuevos que ves son clínicas de asistencia médica"

Esta crítica y auto crítica que con evidente exageración desarrolla Friedman, es importante estudiar y plantearse. Observar nuestras debilidades, sin complejos y "pobrecitos", sin sentimientos autos compasivos. Despertar y echar adelante.

CAPÍTULO III

El habeas Data en Venezuela. Jurisprudencia. La Defensoría del pueblo.

En Venezuela no existe una Ley de Habeas Data. La aplicación de estos Derechos se ha practicado a la luz de las decisiones del Tribunal Supremo en su Sala Constitucional y un estudio practicado por la Defensoría del Pueblo ha servido de guía a los estudiosos del tema.

Concepto:

Un trabajo publicado en la página web de la Defensoría del Pueblo y que llamar: La Doctrina de la Dirección General de la Defensoría del Pueblo, se recogen informaciones valiosas sobre el origen y concepto de la llamada Habeas Data, lamentablemente no suministran información de las fuentes bibliográficas que dieron origen a esas aseveraciones. Con esta salvedad es bueno mencionar como fuente, la página web de dicha institución, donde reposa la información transcrita:

"El hábeas data tiene entre sus antecedentes a la acción de hábeas corpus. El vocablo "habeas" proviene del latín *habere*, que significa téngase en su posesión y "data", proviene del inglés que significa datos, definido por los diccionarios como representación convencional de hechos, conceptos o instrucciones de forma apropiada para la comunicación y procesamiento por



medios automáticos. Por lo que "habeas data" quiere decir "que tengas los registros, los datos".

Principios Constitucionales:

Como no hay una norma reguladora, los Tribunales del País y concretamente la Sala Constitucional el 22/03/2007 Sala Constitucional Exp. 05-1960 del Tribunal Supremo de Justicia, invoca la normativa de la Constitución de la República de Venezuela para proteger los derechos derivados de la acción u omisión en lo dispuesto en la Constitución Título III. De los derechos humanos y garantías, y de los deberes. Capítulo I. Disposiciones Generales, que dice:

“Artículo 28. Toda persona tiene el derecho de acceder a la información y a los datos que sobre sí misma o sobre sus bienes consten en registros oficiales o privados, con las excepciones que establezca la ley, así como de conocer el uso que se haga de los mismos y su finalidad, y de solicitar ante el tribunal competente la actualización, la rectificación o la destrucción de aquellos, si fuesen erróneos o afectasen ilegítimamente sus derechos. Igualmente, podrá acceder a documentos de cualquier naturaleza que contengan información cuyo conocimiento sea de interés para comunidades o grupos de personas. Queda a salvo el secreto de las fuentes de información periodística y de otras profesiones que determine la ley.”

En la misma Sentencia, la Sala Constitucional indica y explica los derechos protegidos por la norma constitucional de la siguiente manera:

1. El derecho de conocer sobre la existencia de tales registros.
2. El derecho de acceso individual a la información, la cual puede ser nominativa, o donde la persona queda vinculada a comunidades o a grupos de personas.
3. El derecho de respuesta, lo que permite al individuo controlar la existencia y exactitud de la información recolectada sobre él.
4. El derecho de conocer el uso y finalidad que hace de la información quien la registra.
5. El derecho de actualización, a fin que se corrija lo que resulta inexacto o se transformó por el transcurso del tiempo.
6. El derecho a la rectificación del dato falso o incompleto.
7. El derecho de destrucción de los datos erróneos o que afectan ilegítimamente los derechos de las personas

Alcance del Habeas Data

La Sala Constitucional del Tribunal Supremo de Justicia, el día 23 del mes de agosto de dos mil (2000). Años: 190° de la Independencia y 141° de la Federación. Exp. Nº 00-2378. Establece los alcances de la llamada **Habeas Data** y



dice: “El llamado *habeas data* está conformado por varios derechos que pueden obrar en bloque o independientemente, ya que quienes los ejercen pueden conformarse con pedir el para qué se registra la información sobre su persona, o para conocer cuáles datos suyos están recopilados; así como también puede pedir la rectificación o destrucción de datos y obtener una sentencia a su favor en ese sentido, aunque podría ocurrir que el recopilador tuviera derecho a no rectificar aclarar o destruir el dato, y el fallo a dictarse fuere en ese sentido”.

Procedimiento

La Sala Constitucional el 22 de marzo de 2007, Exp. 05-1960 decide igualmente que el procedimiento óptimo para ejercer el **Derecho de habeas Data**, de conformidad con el párrafo segundo del artículo 19 de la Ley Orgánica del Tribunal Supremo de Justicia, que el procedimiento para la tramitación de las solicitudes de *habeas data* como la de autos es el que ordena el Capítulo X, del Título Segundo del Libro Cuarto del Código de Procedimiento Civil, específicamente aquel que está pautado para la rectificación de partidas (vid sentencia nº 2.829, del 7 de diciembre de 2004.

Existe una **Ley sobre Mensajes de Datos y Firmas Electrónicas** pero su orientación y contenido está dirigido a la Firma Electrónica y Mensaje de Datos, que por razones de espacio no será objeto del presente estudio, pero lo establecido en su artículo 1 establece el Ámbito de Aplicación con el objeto de hacer más comprensible lo indicado, veamos:

Artículo 1. El presente Decreto-Ley tiene por objeto otorgar y reconocer **eficacia y valor jurídico a la Firma Electrónica, al Mensaje de Datos** y a toda información inteligible en formato electrónico, independientemente de su soporte material, atribuible a personas naturales o jurídicas, públicas o privadas, así como regular todo lo relativo a los Proveedores de Servicios de Certificación y los Certificados Electrónicos.

CAPÍTULO IV

Aspectos fundamentales de la Ley de Protección al consumidor y al usuario

La meta es dar una visión de la ley, no explicando artículo por artículo, sino describiendo los aspectos fundamentales como guía sobre el tema y la ley.

La **Ley de Protección al Consumidor y al Usuario** consta de diez **Títulos** a saber:

Título I Disposiciones Generales

Trata del objeto de la Ley. **Carácter de orden público e irrenunciable de la ley.** Ámbito de aplicación. Definiciones de los sujetos de la Ley. Bienes y servicios de primera necesidad.



Este título adquiere interés especial en lo establecido en el artículo 2 que expresa: “**Materia de orden público**. Las disposiciones de la presente Ley son de orden público e irrenunciable por las partes”.

La protección que la Ley brinda a este débil jurídico es sumamente importante. Claro es bueno resaltar que si hay alguna disposición que viole la presente ley, será nula esa disposición, pero no el contrato en general. En materia de Seguros lo vemos constantemente. Las aseguradoras suelen modificar cláusulas irrenunciabiles (Domicilios especiales, lapsos que violan las normas de prescripción etc.) para ello argumentan que el contrato fue previamente autorizado por la Superintendencia de Seguros. No explican éticamente el contrato y hacen creer a sus clientes que basta la autorización de una cláusula por parte de la Superintendencia para que la misma sea legal. Pero, lo que no señalan es que dicha Superintendencia no tiene facultades para legislar, y en consecuencia, esas autorizaciones o cláusulas son nulas así sea el contrato debidamente autorizado por el ente estatal.

Título II De los Derechos de los Consumidores y Usuarios

Capítulo 1 De los Derechos

Artículo 6. Derechos. Son derechos de los consumidores y usuarios:

1. La protección de su salud y seguridad en el consumo de bienes y
2. La adquisición de bienes o servicios en las mejores condiciones de calidad y precio que permita el mercado, tomando en cuenta las previsiones legales que rigen el acceso de bienes y servicios nacionales y extranjeros.
3. La información suficiente, oportuna, clara y veraz sobre los diferentes bienes y servicios puestos a su disposición en el mercado, con especificaciones de precios, cantidad, peso, características, calidad, riesgos y demás datos de interés inherentes a su naturaleza, composición y contraindicaciones que les permita elegir de conformidad con sus necesidades y obtener un aprovechamiento satisfactorio y seguro.
4. La promoción y protección jurídica y administrativa de sus derechos e intereses económicos y sociales en reconocimiento de su condición de débil jurídico en las transacciones del mercado.
5. La educación e instrucción sobre sus derechos como consumidores y usuarios en la adquisición y utilización de bienes y servicios, así como los mecanismos de defensa y organización para actuar ante los órganos y entes públicos existentes.
6. La indemnización efectiva o la reparación de los daños y perjuicios atribuibles a responsabilidades de los proveedores en los términos que establece la presente Ley.



7 La protección de los intereses individuales o colectivos en los términos que establece esta Ley.

8. La protección contra la publicidad subliminal, falsa o engañosa, los métodos comerciales coercitivos o desleales que distorsionen la libertad de elegir y las prácticas o cláusulas impuestas por proveedores de bienes y servicios que contraríen los derechos del consumidor y el usuario en los términos expresados en esta Ley.

9. La constitución de asociaciones, ligas, grupos, juntas u otras organizaciones de consumidores o usuarios para la representación y defensa de sus derechos e intereses.

10. La recepción de un trato no discriminatorio.

11. El ejercicio de la acción ante los órganos administrativos y jurisdiccionales en defensa de sus derechos e intereses mediante procedimientos breves establecidos en la presente Ley y en su Reglamento.

12. El disfrute de bienes y servicios producidos y comercializados en apego a normas y métodos que garanticen una adecuada preservación del medio ambiente.

13. Los demás derechos que la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela y las leyes establezcan.

Dado lo trascendental de dicho articulado contenido en el Artículo 6, lo hemos transcrito en su totalidad ya que la ley lo que hará en adelante es desarrollar estos preceptos, es decir, los derechos de los consumidores y usuarios. Este Título est   compuesto de IX Capítulos con la siguiente temática.

Capítulo II De la protección de la salud y seguridad. Se consagra en este articulado: Protección y Seguridad. Deber de Informar. Deber de retirar o sustituir. Contaminación ambiental. Derecho de reclamo y protecciones especiales.

Capítulo III De la Protección de los Intereses Económicos y Sociales. Aparece la creación del INDECU (Artículo 19) Instituto Autónomo encargado de velar por la defensa de los Consumidores y usuarios.

Capítulo IV De los Servicios públicos.

Capítulo V De la protección en el comercio electrónico. Información confiable. Privacidad y confidencialidad. Confiabilidad de pago. Garantías.

Capítulo VI De la Información y publicidad. Idioma, pesos, medidas, código de barras. Uso, y el artículo 62 nos habla del comercio fraudulento a saber: **“Artículo 62. Concepto de comercio fraudulento.** Se entenderá por publicidad falsa o engañosa todo tipo de información o comunicación de carácter comercial en que se utilicen textos, diálogos, sonidos, imágenes o descripciones que directa o indirectamente, e incluso por omisión, puedan inducir a engaño, error o confusión al consumidor, especialmente sobre:



1. El origen geográfico, comercial o de otra índole del bien ofrecido o sobre el lugar de prestación del servicio pactado o la tecnología empleada.
2. Los componentes o ingredientes del bien ofrecido, o el porcentaje en que concurren en el mismo.
3. Los beneficios o implicancias del uso de éste o de la contratación del servicio.
4. Las características básicas del producto a vender o el servicio a prestar, tales como dimensión, cantidad, utilidad, durabilidad u otra, juzgada razonable e indispensable en una normal contratación relativa a tales bienes o servicios.
5. La fecha de elaboración o de vida útil del bien.
6. Los términos de las garantías que se ofrezcan.
7. Los reconocimientos, aprobaciones o distinciones oficiales o privadas extranjeras, tales como medallas, premios, trofeos o diplomas.
8. El precio del bien o servicio ofrecido, formas de pago y costos del crédito.
9. Cualquier otro dato sobre el producto o servicio.

Artículo 63. Comercio fraudulento. La oferta, promoción y publicidad falsa o engañosa de productos, actividades o servicios, será perseguida y sancionada como fraude. Se incorporan modalidades hasta ahora inéditas como veracidad en la denominación de origen, ingredientes, uso, garantías, precio y la necesidad de decir la verdad sobre los meritos o reconocimientos de los productos, publicidad engañosa; hasta darles el carácter de fraudulentas dichas actividades y en consecuencia, tipificar las mismas como un delito.

Capítulo VII **De la educación y Formación en Materia de Consumo.** Colaboración Interinstitucional entre organismos públicos y divulgación de normas técnicas.

Capítulo VIII **De la Representación, Consulta y Participación.** Libertad de Asociación de los consumidores y usuarios.

Capítulo IX **De la Protección Jurídica.** Acciones Individuales o Colectivos.

Título III De la protección contractual

Capítulo I Del contrato de adhesión

Las fases del *contrato de adhesión* dada la importancia que tiene en el comercio moderno y sobre todo en el comercio electrónico, deben analizarse, a tenor de lo dispuesto en el artículo 81, en concordancia con los artículos 82 al 87 de la Ley de la siguiente manera:



Artículo 82. Claridad de los contratos. *Todo contrato de adhesión deberá encontrarse a la disponibilidad del público, bien de manera impresa o a través de la utilización de medios electrónicos, con caracteres legibles a simple vista y en idioma castellano. Deberá estar redactado en términos claros y comprensibles para el consumidor y no podrá contener remisiones a textos o documentos que, no siendo de conocimiento público, no se faciliten al consumidor previa o simultáneamente a la celebración del contrato de adhesión.*

De todo contrato celebrado entre proveedores y consumidores deberá darse copia impresa o electrónica a las partes para su lectura o información con anticipación la fecha prevista para su otorgamiento.

Las cláusulas que en los contratos de adhesión implicaren limitaciones a derechos patrimoniales del consumidor y/o usuario, deberán estar impresas en caracteres destacados, que faciliten su lectura y fácil comprensión.

Establece el Legislador la **formalidad en los contratos de adhesión**. Deberá estar a la disposición del público de manera impresa o electrónica, en castellano, sin remisiones a otras leyes, textos o documentos. De fácil lectura y comprensión. Bastante complicado es cumplir todas estas cláusulas, la prensa nacional recoge las publicaciones que la banca realiza sobre sus diversos contratos: Cuenta corriente, puntos de venta, tarjetas de crédito y otras ofertas públicas. Difíciles de leer, mal diagramados o ex profeso diagramados en forma tal que dificulten su entendimiento. Más grave aún, son las llamadas "letras pequeñas" de los contratos de seguros, venta de boletos y pasajes aéreos.

Artículo 83. "Prohibición de modificación en las condiciones. *Queda prohibida la modificación unilateral de las condiciones de precio, calidad o suministro de un bien o servicio tipificadas en un contrato de adhesión celebrado entre las partes.*

En el caso de contratos de adhesión con vigencia temporal de mediano o largo plazo, que justificare, desde el punto de vista económico, cambios en la facturación, en las condiciones de suministro o en la relación precio/calidad de los servicios ofrecidos, el proveedor deberá informar al consumidor o usuario, con una antelación mínima de un mes, las modificaciones en las condiciones y términos de suministro del servicio. El consumidor o usuario tomar  la decisión de continuar con el mismo proveedor o rescindir el contrato. De no aceptarse las nuevas condiciones y términos por parte del consumidor o usuario, se entenderá que el contrato queda rescindido. En este caso, el retiro de las instalaciones o equipos se hará de acuerdo con lo convenido en el contrato de adhesión, en forma tal de no perjudicar al consumidor o usuario, y se hará a expensas del proveedor.

En todo cambio de las condiciones de un contrato de adhesión por las razones mencionadas en el párrafo anterior, el proveedor debe suministrarle



al consumidor o usuario información perfectamente verificable sobre las condiciones que, para un servicio de similares características, ofrezcan por lo menos tres competidores existentes en el mercado. De ejercer el proveedor una posición monopólica en el suministro del bien o servicio en cuestión, las modificaciones en los contratos de adhesión tendrán que ser autorizadas, previa justificación documentada, por la autoridad competente.

En los casos en que el consumidor o usuario esté condicionado por sus condiciones de empleo a usar un proveedor particular de un servicio, como es el caso de las cuentas de nómina de empresa que manejan con carácter de exclusividad los bancos, todo cambio en las condiciones de los contratos de adhesión, deberán ser negociadas con el colectivo afectado.”

No pueden celebrarse cambios a la facturación. Sin embargo en aquellos contratos “*con vigencia temporal de mediano o largo plazo, que justifique, desde el punto de vista económico, cambios en la facturación, en las condiciones de suministro o en la relación precio/calidad de los servicios ofrecidos*”. Estas regulaciones se aplican normalmente a los servicios de suscripción de cable, telefonía móvil, servicios postales etc.

Claro, algunos de estos servicios, por tratarse de monopolios estatales públicos o privados deban cumplir además otros requisitos para poder modificar las **condiciones o precios**. Normalmente, el organismo gubernamental que otorga el monopolio se reserva el derecho de aprobar o no los aumentos o cambios de servicios, sin embargo, si el organismo gubernamental no tomó esas previsiones, el artículo 83 indica en el punto final del segundo aparte “*De ejercer el proveedor una posición monopólica en el suministro del bien o servicio en cuestión, las modificaciones en los contratos de adhesión tendrán que ser autorizadas, previa justificación documentada, por la autoridad competente*”. Pero donde no se oye, en la práctica al *usuario o su asociación*.

Lamentablemente, no existe un procedimiento para oír al usuario o consumidor, o su asociación. La ley se limita a decir en la parte final del tercer aparte del artículo 83 “*todo cambio en las condiciones de los contratos de adhesión, deberán ser negociadas con el colectivo afectado.*” Esta disposición sin una reglamentación causa severos daños al proveedor y al consumidor o usuario, las *negociaciones* se pueden hacer infinitas, írritas o hacerse a consumidores o usuarios no representativos

Los retiros de equipos y su costo, serán por cuenta del proveedor. Un ejemplo de ello ocurrió con DIRECTV, cuando desincorporó sus antiguos decodificadores y pago una suma de dinero al consumidor o usuario para que los llevara a sus oficinas.

Artículo 84. “Derecho de retractarse. *El consumidor o usuario tendrá derecho a retractarse siempre, dentro de un plazo de siete días contados desde la firma del contrato o desde la recepción del producto o servicio, por*



justa causa y si no hubiere hecho uso del bien o servicio, especialmente cuando el contrato se hubiere celebrado fuera del establecimiento comercial, especialmente si ha sido celebrado por teléfono o cualquier otro medio electrónico, o en el domicilio del consumidor. En el caso que ejercite oportunamente este derecho, le será restituido el precio cancelado previa deducción de los gastos en que haya incurrido el proveedor en su entrega, siempre y cuando el bien entregado tenga características idénticas a las que fueron pautadas en el contrato de adhesión”.

Sobre este tema se cita lo dicho por Bastidas en el artículo publicado en la Revista de la Facultad de Derecho, *“Esta es una novedosa norma que seguramente modificará los patrones de uso comercial de Venezuela, pero que son muy comunes en otros países, me refiero a al llamado **devolución por arrepentimiento**, pero el legislador fue un poco tímido y habla de **la justa causa**. Bastante difícil será establecer la justa causa y bastantes problemas tendrán las autoridades administrativas para calibrar esa figura.*

*El legislador ni siquiera habla de arrepentirse como es la costumbre y el uso en los países anglófonos, con timidez habla de retractarse **y agrega posteriormente la justa causa.**”*

El condicional” **justa causa**” desnaturaliza el llamado derecho a arrepentirse tan común entre los anglosajones. Este Derecho debe hacerse ante el proveedor, y en caso de contratos entre ausentes, debe notificarse al INDECU. Parece también injusto que el Consumidor o Usuario deba pagar los gastos o reembolsar al proveedor los gastos de envío. Si para ejercer el **Derecho a Retractarse** se requiere tener **una justa causa**, si la causa es justa, no debe entonces castigarse a quien la ejerce y obligar al consumidor o usuario pagar los gastos de transporte. Deben reembolsarse los gastos al proveedor, si es utilizado el **retracto sin causa justificada**.

Artículo 85. “Opciones del consumidor. El consumidor o usuario podrá optar por pedir la rescisión del contrato de adhesión o la reducción del precio, sin perjuicio de exigir la indemnización por daños y perjuicios, cuando el bien o servicio, objeto del contrato, tenga defectos o vicios ocultos que le hagan inservible o que disminuyan de tal modo su calidad, que el consumidor o usuario no la habría adquirido o hubiera dado un menor precio por ella.”

Esta disposición no trae nada nuevo. Estos derechos están consagrados en el Código Civil Artículos 1185 y 1503 a saber:

Artículo **1185** “El que con intención, o por negligencia o por imprudencia, ha causado un daño a otro, está obligado a repararlo.



Debe igualmente reparación quien haya causado un daño a otro, excediendo, en el ejercicio de su derecho, los límites fijados por la buena fe o por el objeto en vista del cual le ha sido conferido ese derecho”.

Sección II Del saneamiento Artículo 1.503 “Por el saneamiento que debe el vendedor al comprador, responde aquél 1 . De la posesión pacífica de la cosa vendida.2 . De los vicios o defectos ocultos de la misma.”.

Artículo 86. Interpretación de la ley. “Las cláusulas de los contratos de adhesión serán interpretadas y apegadas a la legalidad y la justicia del modo más favorable al consumidor y usuario.”

Se consagra así el **indubio pro consummator** o en **caso de dudas se beneficia al consumidor** y con ese principio, un conjunto de normas para proteger a ese débil jurídico llamado Consumidor o Usuario.

Artículo 87. Nulidad de las cláusulas en los contratos de adhesión. “Se considerarán nulas de pleno derecho las cláusulas o estipulaciones establecidas en el contrato de adhesión que:

1. Exoneren, atenúen o limiten la responsabilidad de los proveedores por vicios de cualquier naturaleza de los bienes o servicios prestados.

Esta norma, es muy usada en los Bancos, Seguros, Hoteles, empresas de transporte, estacionamientos, Depositarias, medios de comunicación social. En los contratos se establecen cláusulas penales irrisorias o simplemente se excusan de asumir responsabilidades. Como se estudi  al iniciar esta disertación, esas normas serán nulas, ya que son de Orden Público Artículo 2 de La Ley de Protección al Consumidor y al Usuario.

2. Impliquen la renuncia a los derechos que esta Ley reconoce a los consumidores o usuarios, o de alguna manera limite su ejercicio.

Sobre esta norma, se repite lo dicho en la anterior. Las normas de Orden Público no pueden ser modificadas o relajadas por las partes. Las empresas de seguros la utilizan permanentemente y argumentan al Consumidor o Usuario que dicho contrato fue autorizado por la Superintendencia de Seguros, como si esa Institución tuviese facultades legislativas.

3. Inviertan la carga de la prueba en perjuicio del consumidor o usuario.

Esta es otra cláusula usada frecuentemente por las empresas de Seguros. Contribuye al fraude procesal. Lamentablemente en Venezuela los Jueces no sancionan el fraude o falta de lealtad procesal.

4. Impongan la utilización obligatoria del arbitraje.



Esta normativa la comenzaron a utilizar en los contratos de franquicia y fue pasando a otros. Esta manera de resolver los conflictos es muy gravosa y solamente puede aplicarse en Caracas, por los árbitros designados para Caracas. Un Consumidor o Usuario del Interior del país, se encontraría en serias dificultades y desventajas con la norma de arbitraje. También la usaron algunos Centros Comerciales en sus contratos de arrendamientos que son de adhesión y usan esta normativa. El consumidor o usuario que disponga de escasos recursos económicos, estará en desventaja dado los grandes costos en Venezuela para recurrir al arbitraje.

5. Permitan al proveedor la variación unilateral del precio o de otras condiciones del contrato.

Norma antes comentada y usada constantemente por los monopolios públicos y privados

6. Autoricen al proveedor a rescindir unilateralmente el contrato, salvo cuando se conceda esta facultad al consumidor para el caso de ventas por correo a domicilio o por muestrario.

Normalmente aplicada por las empresas de Seguros para no correr riesgos.

7. Fijen el dólar de los Estados Unidos de América o cualquier otra moneda extranjera como medio de pago de obligaciones en el país, como mecanismo para eludir, burlar o menoscabar la aplicación de las leyes reguladoras del arrendamiento de inmuebles y demás leyes dictadas en resguardo del bien público o del interés social. En estos casos se efectuará la conversión de la moneda extranjera al valor en bolívares de conformidad con el valor de cambio vigente para la fecha de a suscripción del contrato.

Mantenemos la misma opinión **Bastidas** donde se comenta: “Otra norma utilizada sobre todo desde que comenzó la devaluación en Venezuela. Pero soy de los que piensa que esta norma es innecesaria mientras exista control de cambio, ya que si se estableció un precio en dólares o cualquier moneda extranjera y para el obligado se le hace imposible legalmente cumplir la obligación, esta simplemente será nula, ya que se trataría de una obligación suspensiva imposible de cumplir y por lo tanto no exigible. Artículo 1200 del Código Civil.”

“Artículo 1200. *La condición imposible o contraria a la ley o a las buenas costumbres hace nula la obligación que depende de ella si es suspensiva; y se reputa no escrita si es resolutoria. En todo caso, la condición resolutoria contraria a la Ley o a las buenas costumbres, hace nula la obligación de la cual ha sido causa determinante.”*

Messineo, enseña que el contrato bajo condiciones imposibles es nulo y diferencia entre las imposibilidades:



a) Legales o jurídicamente imposibles. También son legalmente imposibles cuando en el tiempo en que debía cumplirse el ordenamiento jurídico no lo admite.

b) Naturalmente imposible de realización.

8. Cualquier otra cláusula o estipulación que imponga condiciones injustas de contratación o exageradamente gravosas para el consumidor, le causen indefensión o sean contrarias al orden público y la buena fe.

Las **cláusulas o contratos leoninos** tienen regulación por primera vez en la ley venezolana. Esta normativa aplicada en innumerable legislaciones extranjeras no había sido plasmada en el país. La sacrosanta voluntad de las partes comienza a ser controlada y la posición de poder a limitarse. Hay muchas formas de establecer contratos leoninos, por ejemplo: la obligación de rescindir el contrato exclusivamente de parte del arrendador etc.

En materia de **comercio electrónico, las cláusulas abusivas son constantes**. La licencia de usos de **software y de la información, imponen regularmente condiciones injustas, abusivas y exageradamente gravosas**. Ejemplos: Norton Antivirus 2002, Norton Systemworks y Windows XP Upgrade. Establecen dentro de las cajas y al iniciarse el programa las condiciones del contrato, por lo tanto, debe comprarse primero el producto y posteriormente averiguar las condiciones. **Censura Previa**, muchos contratos impiden o limitan la posibilidad de opinar sobre la conveniencia de un producto. **Los contratos de aceptación click wrap. El establecimiento de un domicilio especial**. Se ha llegado a establecer normas que algunos han llamado **“Esclavitud Digital”**.

9. Establezcan como domicilio especial para la resolución de controversias y reclamaciones por vía administrativa o judicial un domicilio distinto a la localidad donde se celebró el contrato, o el consumidor o usuario tenga establecida su residencia.

Ya en el numeral anterior, se habló del cambio de domicilio como cláusula abusiva o gravosa, pero en este caso se habla de **establecer un domicilio especial**. Hay **contratos de arrendamientos de centros comerciales de Caracas, donde se establecen domicilios tan particulares como la Isla de Man (Isle of Man)**

Artículo 88. Legislación aplicable. Formarán parte del contrato de adhesión, en lo que a las cláusulas nulas se refiere, las disposiciones generales de la presente Ley y en forma supletoria las disposiciones de los Códigos Civil y de Comercio, según le sean aplicables.

Título IV De las operaciones a crédito

Artículo 89. Obligación de informar. Cuando se efectúen compraventas de productos o prestaciones de servicios que incluyan el otorgamiento de créditos al



consumidor o usuario, el proveedor de los bienes y servicios estará obligado a informar previamente a éste de:

1. El precio al contado del bien o servicio en cuestión.
2. El monto de intereses a cobrar.
3. a tasa de interés a cobrar, así como la tasa de interés de mora.
4. Toda comisión o gasto por cobranza a ser imputada a la operación de venta a crédito, incluyendo los gastos de administración y transporte si los hubiere.
5. La suma total a pagar por el referido bien o servicio. (durante el plazo máximo de la operación).
6. Los derechos y obligaciones de las partes en caso de incumplimiento.
7. Entregar un ejemplar del contrato al usuario, para su revisión por lo menos con cinco días hábiles de anticipación al otorgamiento.

Artículo 90. Del pago anticipado y abono al capital. En toda venta o prestación de un servicio a crédito, el consumidor o usuario tendrá el derecho a pagar anticipadamente el total de lo adeudado o a realizar abonos a capital para disminuir el monto total adeudado. En todo caso, los intereses a pagar se calcularán sobre el capital por amortizar.

No será objeto de cláusula penal el cobro de comisión, ni producirán ninguna clase de comisión los pagos anticipados efectuados por el consumidor o usuario.

En caso de realizarse pagos anticipados, el consumidor o usuario tendrá la opción de escoger entre la reducción del monto de las cuotas mensuales establecidas o la reducción del plazo del contrato.

Artículo 91. Fijación de intereses. En las operaciones de ventas a créditos de cualquier tipo de bienes o servicios, y los financiamientos para esas operaciones no podrán obtenerse por concepto de intereses, comisiones o recargos, ninguna cantidad que exceda los límites máximos fijados o permitidos por el Banco Central de Venezuela.

Los intereses de financiamiento que generen dichas operaciones no se podrán capitalizar, debiendo en todo caso acumularse en una cuenta separada del capital adeudado, sin devengar ninguna clase de interés o cobro por su manejo. La violación de este artículo se considerará delito de usura.

Sobre este tema, se citar  lo indicado en el trabajo que sobre el mismo hizo para la Revista de la Universidad Valle del Momboy. **Bastidas**



“El Anatocismo. La Enciclopedia Jurídica Omeba (ob.cit.) nos define el anatocismo como un pacto por el cual se convienen pagar intereses de intereses vencidos y no satisfechos. El Diccionario Enciclopédico de Derecho Usual de Cabanellas nos dice: Anatocismo: “La acumulación y reunión de intereses con la suma principal, para formar con aquellos y ésta un capital que, a su vez produzca intereses. El anatocismo, por contrario a la Moral, a las leyes y al orden público, está prohibido. Así en el Código de Justiniano se expresa: Nulla modo usuariae usuararum a debitoribus exigantur”.

- En Venezuela están prohibidos los llamados intereses compuestos o moratorios Artículo 530 del Código de Comercio que dice:
- “No se deben intereses sobre intereses mientras que hecha la liquidación de éstos, no fueren incluidos en un nuevo contrato como aumento de capital”.
- El Legislador español tiene una norma similar en el Artículo 317 del Código de Comercio. Como vemos, los famosos intereses sobre intereses que se cobran en la banca y sobre todo en las hoy súper utilizadas tarjetas de crédito son ilegales e inmorales, lo que nos ha faltado, a los jueces y al Estado a través de la Superintendencia General de Bancos y el Banco Central, es decisión, voluntad, y sobre todo honestidad.
- Tal vez sea cierto que esta ley de Protección al Usuario y al Consumidor sea exagerada, pero exagerada ha sido la indefensión. Necesitamos jueces probos, pero con valor. Por lo tanto, no era necesaria la disposición contenida en el artículo 87 N° 8 de la Ley de Protección al Consumidor y al Usuario si hubiésemos aplicado la ley como DIOS manda.
- El Banco Central de Venezuela, tiene la facultad de liberar o fijar los intereses. Puede fijarlos al 40% o 500%.
- Lo que no puede es autorizar el cobro de intereses sobre intereses y menos con la actual Ley de Protección al Consumidor y al Usuario.
- El Dr. Morles, en su mencionada obra: Curso de Derecho Mercantil. Los Contratos Mercantiles.pp2219 y siguientes señala cinco grupos de cláusulas abusivas, a saber:
 - a) Las que impongan condiciones abusivas de contratación.
 - b) Las que sea exageradamente gravosas para el consumidor.
 - c) Las que le causen indefensión.
 - d) Las que sean contrarias al orden público y la buena fe.
 - e) Las que contraríen los derechos del Consumidor y del usuario.



Tarjetas

En Venezuela ha sido imposible lograr que los operadores de tarjetas de crédito suministren información sobre la fórmula utilizada para calcular los intereses sobre intereses, los consumidores están en total indefensión. En las demandas por cobro de bolívares que se intenten, deben, además de establecer la cantidad líquida de intereses a pagar la fórmula aplicada para exigir el pago de los mismos.

Como nos fue imposible lograr información en nuestro país, recurrimos al sistema de protección al consumidor norteamericano. Expuesto en el sitio web www.terra.com.

¿CÓMO CALCULAN LOS INTERESES LAS TARJETAS DE CRÉDITO?

Invierta en USA: Si no puedes pagar el saldo de tu tarjeta por completo cada mes, sin duda sabes que los intereses siguen aumentando. Pero, ¿sabes exactamente cómo son calculados? El método de cálculo influye mucho en lo que cobra el banco. Aunque 2 y 2 son 4, si no tienes cuidado, ¡2 y 2 pueden ser 5!

Existen cuatro métodos básicos que usan las compañías de crédito. Veamos como funcionan:

- a) **Saldo Promedio Diario** ("Average Daily Balance"): Este es el más común. Los saldos pendientes ("outstanding balances") de cada día en el ciclo de facturación ("billing cycle") son sumados, y el total es dividido por el número de días en el ciclo. Compras nuevas se pueden añadir o no a los totales, dependiendo de los términos de la tarjeta. Si se incluyen las compras nuevas, las compras nuevas realizadas durante el ciclo aumentarían el saldo promedio diario y aumentaría el cargo de interés que habría que pagar.

Tomemos un ejemplo, si tu saldo promedio es de 2000 dólares, y tu APR es de 15%, multiplicas 2000 por .15, que te da 300 dólares (total anual de interés). Luego divides el resultado (en este caso 300 dólares) por 365 días para llegar a una cifra diaria, y ésta la multiplicas por el número de días en el ciclo de facturación (digamos 30). Así llegas al cargo de financiación para el mes: 24,66 dólares. Esta cantidad se la sumas al saldo.

- b) **Saldo Ajustado** ("Adjusted Balance"): Los pagos o créditos aplicados durante el ciclo de facturación se restan del saldo corriente, es decir, el balance que tiene la cuenta al comienzo del ciclo. Las compras nuevas no se incluyen en los cálculos. Por ejemplo, si al comienzo del ciclo el saldo era de 2000 dólares, y el usuario pagó 200 dólares a la tarjeta, la cantidad financiada es de 1800 dólares. Este método es el que más favorece al consumidor.
- c) **Saldo Anterior** ("Previous Balance"): En este método, se usa el saldo pendiente al final del ciclo de facturación del mes anterior. No se agrega el valor de las



compras nuevas, pero tampoco se aplican los créditos que recibiste o los pagos que has hecho.

- d) **Saldo de dos ciclos** ("Two-Cycle Balance"): Cuando se utiliza este método de c culo, se toman el saldo promedio diario del mes corriente ("current cycle") y el del mes anterior ("previous billing cycle"). El saldo promedio diario para el ciclo corriente puede incluir o no las compras nuevas. Este método es el más costoso para el consumidor que financia sus compras, o sea la persona que no liquida el balance cada mes. Aunque se pago el saldo completo el mes anterior, si no se pagara el mes siguiente, el consumidor tendría que pagar dos meses de intereses porque el interés se basa en dos ciclos).

Se listan los diferentes sistemas de c culo de interés en el orden de impacto negativo al consumidor, es decir, desde el mejor para el consumidor al más costoso para el consumidor:

1. Saldo ajustado/Saldo Promedio Diario, compras nuevas excluidas ("Adjusted Balance", también conocido como "Average Daily Balance Excluding New Purchases")
2. Saldo Anterior ("Previous Balance")
3. Saldo Promedio Diario, compras nuevas incluidas ("Average Daily Balance Including New Purchases")
4. Saldo de dos ciclos, compras nuevas excluidas ("Two-Cycle Average Daily Balance Excluding New Purchases")
5. Saldo de dos ciclos, compras nuevas incluidas ("Two-Cycle Average Daily Balance Including New Purchases")

* (Fuente de la lista: Center for Credit Counseling Services, Inc. de Florida, una firma de consejo al consumidor)

Título V **De la responsabilidad del proveedor**

Habla de la responsabilidad civil, administrativa. De la responsabilidad solidaria de la cadena de distribución. Indemnizaciones y reposiciones. Reparaciones y Garantías.

Título VI **Del Sistema Nacional de Protección al Consumidor**

Capítulo I De la organización del sistema. **Capítulo II** Del Instituto Autónomo para la Defensa y Educación del Consumidor y del Usuario.



Título VII De los ilícitos

Capítulo I Disposiciones Comunes. **Capítulo II** De los ilícitos administrativos y sus sanciones.

Título VIII De los delitos y sanciones

Capítulo I De los delitos.

Se trató con anterioridad el tema del **Anatocismo o usura**. El **Decreto Ley**, apenas cuenta con 6 artículos, totalmente desfasados en sus penas. Para el conocimiento de los lectores se transcribe el mencionado. Decreto de 1946

DECRETO N  247 Mediante el cual se establecen penas contra las actividades usurarias. Artículo 1. Cualquiera que intencionalmente se valga de las necesidades apremiantes de otro para obtener para sí o para un tercero una prestación, cesión, garantía o algo análogo que implique una ventaja o beneficio que, tomando en cuenta las circunstancias concomitantes, resultare notoriamente desproporcionada a la contraprestación o entrega que por su parte verificare, será castigado con prisión hasta de dos años o con multa hasta de diez mil bolívares (Bs. 10.000,00) Sin perjuicio de la limitación que establece el Código Civil en su artículo N  1.746, se considera constitutivo del delito de usura el préstamo de dinero en el cual se estipule o de alguna manera se obtenga un interés que exceda de uno por ciento (1%) mensual.

Artículo 2.- Quien sin tener un negocio de crédito legalmente establecido apareciere como acreedor sin garantía real suficiente de más de tres prestatarios, empleados o trabajadores, de una misma oficina pública o empresa privada, se presume que ha concedido los préstamos con usura.

Artículo 3.- Cualquiera que exigiere el cumplimiento de una obligación usuraria contraída con anterioridad a la publicación del presente Decreto, sin reducirla a sus justos límites, será castigado con la pena establecida en el artículo 1 . En consecuencia, los préstamos acordados con un interés que exceda del límite máximo deberán reajustarse por el mismo acreedor.

Artículo 4.- Cualquiera que realizare la usura a que se refieren los artículos anteriores, por persona o entidad interpuesta o simulada bajo la apariencia de cooperativas, cajas de asistencia o cualquier otra forma, será castigado con prisión de tres meses a tres años. En caso notoriamente grave, la prisión podrá elevarse a cinco años. Se entenderá que práctica simuladamente la usura, quien destinare capital para realizar negocios usurarios.

Artículo 5.- Cualquiera que sin incurrir en participación en el delito de usura, interviniere en alguna otra forma, favoreciere a provocare hechos de esta especie, será castigado con las mismas penas impuestas al usurero.



Artículo 6.- Cualquiera que descontare o retuviere total o parcialmente de un sueldo, salario u otra retribución o pago que debiere hacer, algún crédito o negocio jurídico declarado usurario, o al que siguiere con ese fin un procedimiento, será castigado con prisión hasta de cuatro meses o multa hasta de tres mil bolívares (Bs. 3.000,00).

La Ley de Protección al Consumidor y al Usuario, agrava las penas y sincera las sanciones pecuniarias. El objeto no es estudiar la parte penal y sancionatoria, pero, dado el interés del tema, se agregan los Artículos en referencia.”

Artículo 126. De la usura genérica. Quien por medio de un acuerdo o convenio, cualquiera que sea la forma utilizada para hacer constar la operación, ocultarla o disminuirla, obtenga para sí o para un tercero, directa o indirectamente, una prestación que implique una ventaja o beneficio notoriamente desproporcionado a la contraprestación que por su parte realiza, incurrirá en delito de usura y será sancionado con prisión de uno a tres años, y serán sancionados con multa de cien unidades tributarias (100 UT.) a tres mil unidades tributarias (3000 UT.) En la misma pena incurrirá quien en operaciones de crédito o financiamiento obtenga a título de intereses, comisiones o recargos de servicio una cantidad por encima de las tasas máximas respectivas fijadas o permitidas por el Banco Central de Venezuela.

Artículo 127. De los recargos ilegales. El proveedor de bienes o el prestador de servicios que cobre a los consumidores o usuarios un recargo o comisión por el medio de pago utilizado por éste (tarjetas de crédito, débito, cheques, o cualquier otro instrumento de pago) para adquirir un bien o pagar un servicio, será sancionado con prisión de seis meses a un año y con multa de treinta unidades tributarias (30 UT.) a dos mil unidades tributarias (2000 UT.).

Artículo 128. De la usura en las operaciones de financiamiento. Quien en operaciones de venta a crédito de bienes o servicios o de financiamiento para tales operaciones, obtenga a título de intereses, comisiones o recargos, cualquier cantidad por encima de los máximos que sean fijados o permitidos por el Banco Central de Venezuela, en atención a las condiciones existentes en el mercado financiero nacional, incurrirá en delito de usura, y será sancionado con pena de prisión de dos a cinco años y con multa de cien unidades tributarias (100 UT.) a tres mil unidades tributarias (3000 UT.). Igualmente, será sancionado con la misma pena quien viole lo establecido en el segundo párrafo del artículo 91 de la presente Ley.

Artículo 129. Del acaparamiento. Quien restrinja la oferta, circulación o distribución de bienes o servicios de primera necesidad o básicos, retenga dichos artículos o niegue la prestación de esos servicios, con o sin ocultamiento, para provocar escasez y aumento de los precios, será sancionado con prisión de uno a tres años y con multa de cien unidades tributarias (100 UT.) a tres mil unidades tributarias (3000 UT.). Los artículos y servicios aludidos en el párrafo anterior serán los especificados por decreto del Ejecutivo Nacional. Para establecerlos hechos constitutivos del delito de acaparamiento el juzgador podrá tener en cuenta como criterios definidores, entre otros, los relativos al tipo de negocio y volumen de ventas



del presunto infractor, fecha de recepción, tipo de venta, tiempo de entrega y factor de oportunidad en la adquisición de dichos bienes, o si se trata de bienes sujetos a oferta o venta estacional.

Artículo 130. De la especulación. Quien enajene bienes o preste servicios declarados de primera necesidad, en forma directa o a través de intermediarios, a precios superiores a los fijados por las autoridades competentes será sancionado con prisión de uno a tres años y con multa de treinta unidades tributarias (30 UT.) a tres mil unidades tributarias (3000 UT.)

Artículo 131. Alteración fraudulenta de precios. Quien difunda noticias falsas, emplee violencia, amenaza, engaño o cualquier otra maquinación para alterar los precios de bienes, monedas, títulos o cualquier otro valor negociable, o para provocar o estimular la fuga de capitales, será sancionado con prisión de uno a cuatro años y con multa de treinta unidades tributarias (30 UT.) a tres mil unidades tributarias (3000 UT.). La pena se aumentará en la mitad si las conductas previstas en este artículo recaen sobre productos alimenticios, medicamentos, viviendas u otros bienes declarados de primera necesidad. **Artículo 132. De la importación de bienes nocivos para la salud.** Quien importe o comercialice bienes declarados nocivos para la salud y prohibido su consumo, será sancionado con prisión de tres a cinco años y con multa de cincuenta unidades tributarias (50 UT.) a tres mil unidades tributarias (3000 UT.). Asimismo, será sancionado el funcionario que autorice tal importación o comercialización. Quien venda o exhiba para su venta alimentos, bebidas o medicamentos no falsificados ni adulterados, pero si nocivos a la salud o cuya fecha de consumo haya expirado o caducado, será penado con prisión de uno a tres años y con multado treinta unidades tributarias (30 UT.) a tres mil unidades tributarias (3000 UT.).

Artículo 133. Contrabando de extracción. Quienes extraigan bienes declarados de primera necesidad producidos en el país, cuya comercialización se haya circunscrito al territorio nacional, serán sancionados con prisión de uno a tres años y con multa de treinta unidades tributarias (30 UT.) a tres mil unidades tributarias (3000 UT.).

Artículo 134. Alteración de calidad, cantidad, peso o medida de bienes y servicios. El proveedor que modifique o altere la calidad, cantidad, peso o medida de los bienes y servicios, en perjuicio del consumidor o usuario, será sancionado con prisión de seis meses a un año, y con multa de diez unidades tributarias (10 UT.) a dos mil unidades tributarias (2000 UT.).

Artículo 135. Alteración fraudulenta de condiciones de oferta y demanda. Quien con la finalidad de alterar las condiciones de oferta y demanda en el mercado nacional, destruya o haga desaparecer materias primas, Productos agropecuarios o industriales, o los instrumentos necesarios para su producción o distribución, será sancionado con prisión de uno a cinco años y con multa de treinta unidades tributarias (30 UT.) a tres mil unidades tributarias (3000 UT.).



Artículo 136. Uso ilícito de información. El funcionario del Instituto Autónomo para la Defensa y Educación del Consumidor y del Usuario (INDECU), o quien actúe con facultad delegada, que utilice con fines de lucro, para sí o para otro, informaciones o datos de carácter reservado de los cuales tenga conocimiento en razón de su cargo, será penado con prisión de dos a seis años y multa equivalente al doble del beneficio perseguido u obtenido.

Artículo 137. De la extorsión contra los proveedores. El funcionario del Instituto Autónomo para la Defensa y Educación del Consumidor y del Usuario (INDECU), o quien actúe con facultad delegada, que abusando de sus funciones, constri na o induzca a alguien a que se d  o prometa para sí mismo o para otro, una suma de dinero o cualquier otra ganancia o dádiva indebida, será penado con prisión de dos a seis años y multa equivalente al doble del beneficio pretendido u obtenido.

Artículo 138. Acciones civiles. El consumidor o usuario víctima o afectado por cualquier delito previsto en esta Ley podrá ejercer las acciones civiles correspondientes para exigir la reparación de los daños causados por el proveedor o prestador del servicio penalmente responsable.

Título IX De los procedimientos

Capítulo I. Del procedimiento administrativo especial. La competencia. Procedimientos. Pruebas. Recursos administrativos. **Capítulo II** De los procedimientos de conciliación y de arbitraje. Conciliación y laudo. **Capítulo III** Disposiciones comunes.

Título X Disposiciones Finales

CONCLUSIONES

Es difícil determinar dónde está la globalización. Para los pesimistas, el Apocalipsis esta a la vuelta de la esquina. Para los optimistas, donde la mayoría gusta ubicarse, esta no es más que el inicio de una nueva era, tal vez, apenas est  dando sus primeros pasos.

La globalización  es un estado?

La era de la informática o de la Nano ciencia.

Posiblemente los fabulosos ordenadores que a diario acercan al mundo y traspasan fronteras, son los primeros instrumentos de la nueva era, y en pocos años podrán observarse en algún museo de materiales industriales.

Pero sea cualquiera la razón, el ser humano es el fin último de la tecnología. La aparición de la pastilla anti-conceptiva libera a la mujer del embarazo y la lanza al



empleo y a reivindicar sus Derechos, la convierte en una consumidora y productora de primer orden. Así mismo adquiere vicios fundamentalmente o usualmente practicados por los hombres, como el alcoholismo, tabaquismo, promiscuidad etc.

El ser humano domina la naturaleza, y ella toma su venganza. Cambios en el medio ambiente. Calentamiento global, desertificación, deforestación y surge el Derecho Ambiental.

Desaparecen las fronteras y nace la lugarización. El ser humano regresa a su casa, comienza a abandonar las ciudades, no al campo propiamente, a su apartamento que hoy es su cueva. Pero como contrapartida nace la transculturización.

Se establecen normas de Seguridad Social, protección a los ancianos, y desaparecen los niños. Y desaparecen, no con la idea de que han perdido sus Derechos, no, hoy los niños tienen más derechos que nunca, pero las parejas no quieren tener hijos. Verdad aterradora que viven los países llamados desarrollados o ricos. Pero el problema se ve igualmente en las naciones más pobres. En los países pobres, el control de la natalidad se cumple rigurosamente en las familias más pudientes, en las familias que tienen mejores oportunidades de alimentar y educar a los menores. Los niños nacen pues, en las familias más y más pobres del planeta, no nacen mayoritariamente en las ricas naciones ni entre las familias más opulentas de la humanidad. El poder tiene su costo y sin lugar a dudas la humanidad comienza a pagarlo o lo está pagando.

La  tica social, la responsabilidad social, los nuevos criterios humanistas que han adoptado las novedosas corrientes socio políticas. La pobreza deja de ser ajena, si hay un pobre, esa es responsabilidad colectiva e individual. El hablar, decir y escribir en forma impersonal está llegando a su fin.

REFERENCIAS

Bastidas García, José Manuel. El Derecho mercantil venezolano y el centenario del Código de Comercio. Revista  tica y Jurisprudencia. Universidad Valle del Momboy. Centro de estudios jurídico "Cristóbal Mendoza". Valera-Estado Trujillo-Venezuela. 109-127.-

Constitución Nacional de la República de Venezuela. Gaceta Oficial N  5453 Extraordinaria. Del 24 de Marzo de 2000.

Defensoría del Pueblo. La acción de hábeas data. **DDG-167-01/ 16-07-2001.**
<http://www.defensoria.gob.ve/>

Ley de Tránsito y Transporte Terrestre. Gaceta Oficial N  1429 del 2 de Noviembre de 2001.

Ley de Protección al consumidor y al Usuario. Gaceta Oficial N  37.930 4 de mayo de 2004.



Morles Hernández, Alfredo. CURSO DE DERECHO MERCANTIL. Los contratos mercantiles. Derecho Concursal. Tomo IV. Universidad Católica Andrés Bello. Caracas 2006.

Morles Hernández, Alfredo. GARANTÍAS MERCANTILES. Universidad Católica Andrés Bello. Caracas 2007

M lich-Orsini, José. DOCTRINA GENERAL DEL CONTRATO. 4^a Edición corregida y ampliada. Academia de Ciencias Políticas y Sociales. Centro de Investigaciones Jurídicas. Serie Estudios 61. Caracas 2006.

ESPECIALES 2 ESTUDIOS. El Comercio Electrónico y el papel de la OMC.
Baochetta M, Low P, Mattco J, Schuknecht L, Wager H y Weherens M.
<http://www.monografias.com/trabajos12/monogrr/monogrr.shtml>.

Friedman, Thomas. LA TIERRA ES PLANA. Mr.ediciones.

Messineo , Francesco. DOCTRINA GENERAL DEL CONTRATO. Tomo I. Ediciones Jurídicas EUROPA-AMÉRICA. BUENOS AIRES.

Cabanellas, Guillermo. DICCIONARIO ENCICLOPÉDICO DE DERECHO USUAL. Tomo II. 15^a Edición. Editorial Heliasta S.R.L. VIAMONTE 1730 piso  1 . Buenos Aires- República Argentina.

Soto Coaguila, Carlos Alberto. Derecho de la Obligaciones en el nuevo Milenio. Academia de Ciencias Políticas y Sociales. Asociación Venezolana de Derecho Privado. Serie eventos.

Steger, Manfred B. GLOBALITAZION: **A Very Short Introduction. Oxford: Oxford University Press, 2003**),

STIGLITZ, Joseph E. EL MALESTAR DE LA GLOBALIZACIÓN. Tauros. Pensamiento.

Código Civil Venezolano. Gaceta Oficial N  2990 del 26 de julio de 1982.

Código de Comercio. Gaceta Oficial N 475 del 21 de Diciembre de 1955.

Ley de Protección al Consumidor y al Usuario. Gaceta Oficial N  37930 del 4 de mayo de 2004.

Artículos 108 y 110 de la Constitución Nacional.

Ley sobre Mensajes de Datos y Firmas Electrónicas. Gaceta Oficial N  37.148 de fecha 28 de Febrero del 2001.

Ley Orgánica de Ciencia, Tecnología e Innovación. Gaceta Oficial N  38.242 de fecha 03 de Agosto del 2005.



Decreto 825. Gaceta Oficial N  36955 del 22 de mayo de 2000.

Ley Orgánica de la Administración Financiera del Sector Público. Gaceta Oficial N  38.198 de fecha 31 de Mayo del 2005.

Ley de Licitaciones. Gaceta Oficial N  5.556 del 13 de Noviembre de 2001.

Ley Especial Contra Delitos Informáticos. Gaceta Oficial N  37.313 de fecha 30 de Octubre del 2001.

Ley de Registro Público y del Notariado. Gaceta Oficial N  5.556 (Extraordinaria) de fecha 13 de Noviembre del 2001.

Código Orgánico Tributario. Gaceta Oficial N  37.305 de fecha 17 de Octubre del 2001.

Ley Orgánica de Telecomunicaciones. Gaceta Oficial N  36.970 de fecha 12 de Junio del 2000.

Decreto N  247 - Mediante el cual se establecen penas contra las Actividades Usurarias. Gaceta Oficial N  21.980 de fecha 09 de Abril de 1946

Tribunal Supremo de Justicia. Sala Constitucional, L Exp. N  00-2378 23 días del mes de AGOSTO de dos mil (2000).

www.uncitral.org