

LEY
PARA LA DEFENSA DE LAS PERSONAS
EN EL ACCESO A LOS BIENES Y SERVICIOS

Ministerio del Poder Popular para el Comercio

**Ley Para la Defensa de las Personas en el
Acceso para los Bienes y Servicios**

**Ministerio del Poder Popular para el Comercio;
Av. Lecuna, Torre Oeste, Parque Central, Piso 14.**

www.mincomercio.gob.ve

Directorio

Ministra del Poder Popular para el Comercio

Edmeé Betancourt

**Diagramación y Diseño
Dirección General de Relaciones Institucionales**

Impreso en la República Bolivariana de Venezuela

Marzo, 2010



**GACETA OFICIAL DE LA REPÚBLICA BOLIVARIANA DE
VENEZUELA NÚMERO 39.358,
CARACAS, LUNES 1 DE FEBRERO DE 2010**

5

**LA ASAMBLEA NACIONAL
DE LA REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA**

DECRETA

la siguiente,

**LEY PARA LA DEFENSA DE LAS PERSONAS
EN EL ACCESO A LOS BIENES Y SERVICIOS**

TÍTULO I DISPOSICIONES GENERALES

6

Objeto

Artículo 1: La presente Ley tiene por objeto la defensa, protección y salvaguarda de los derechos e intereses individuales y colectivos en el acceso de las personas a los bienes y servicios para la satisfacción de las necesidades, estableciendo los ilícitos administrativos, sus procedimientos y sanciones; los delitos y su penalización, el resarcimiento de los daños sufridos, así como regular su aplicación por parte del Poder Público con la participación activa y protagónica de las comunidades, en resguardo de la paz social, la justicia, el derecho a la vida y la salud del pueblo.

Materia de orden público

Artículo 2. Las disposiciones de la presente Ley son de orden público e irrenunciables por las partes.

Las operaciones económicas entre los sujetos definidos en la Presente Ley, que sean de su interés particular y en las que no se afecte el interés colectivo, podrán ser objeto de conciliaciones o arreglos amistosos.

Ámbito de aplicación

Artículo 3. Quedan sujetos a las disposiciones de la presente Ley, todos los actos jurídicos celebrados entre proveedoras o

proveedores de bienes y servicios, y las personas organizadas o no, así como entre éstas, relativos a la adquisición o arrendamiento de bienes, a la contratación de servicios prestados por entes públicos o privados, y cualquier otro negocio jurídico de interés económico, así como, los actos o conductas de acaparamiento, especulación, boicot y cualquier otra que afecte el acceso a los alimentos o bienes declarados o no de primera necesidad, por parte de cualquiera de los sujetos económicos de la cadena de distribución, producción y consumo de bienes y servicios, desde la importadora o el importador, la almacenadora o el almacenador, el transportista, la productora o el productor, fabricante, la distribuidora o el distribuidor y la comercializadora o el comercializador, mayorista y detallista.

Sujetos

Artículo 4. Para los efectos de la presente Ley se considerará:

Personas: Toda persona natural o jurídica, de carácter público o privado, organizada o no, que adquiera, utilice o disfrute bienes y servicios de cualquier naturaleza como destinatario final.

Proveedora o Proveedor: Toda persona natural o jurídica, de carácter público o privado, que desarrolle actividades en la cadena de distribución, producción y consumo, sean estos importadora o importador, productoras o productores, fabricantes, distribuidoras o distribuidores, comercializadoras

o comercializadores, mayoristas o detallistas de bienes o prestadora o prestador de servicios.

Cadena de distribución, producción y consumo: Conjunto de eslabones del proceso productivo desde la importadora o el importador, el almacenador, el transportista, la productora o productor, fabricante, distribuidora o distribuidor y comercializadora o comercializador, mayorista y detallista de bienes y servicios.

Importadora o Importador: Toda persona natural o jurídica, de carácter público o privado, dedicada legalmente a la actividad de introducir en el país o recibir del extranjero bienes o productos, artículos o géneros que estén destinados o no a la cadena de distribución, producción y consumo.

Productora o Productor: Las personas naturales o jurídicas, que extraen, industrialicen o transformen materia prima bienes intermedios o finales.

Fabricante: Toda persona natural o jurídica, de carácter público o privado, que produzca, extraiga, industrialice y transforme bienes, destinados o no, a la cadena de distribución, producción y consumo.

Distribuidora o Distribuidor: Toda persona natural o jurídica, de carácter público o privado, que efectúe la distribución de uno o más bienes o productos, destinados o no, a la cadena de distribución, producción y consumo.

Comercializadora o Comercializador o Prestadora o Prestador de Servicios: Toda persona natural o jurídica, de carácter público o privado, que efectúe la comercialización o prestación de servicios, de uno o más bienes o servicios destinados a las personas.

Bienes y servicios de primera necesidad

Artículo 5. Se consideran bienes y servicios de primera necesidad aquellos que por esenciales e indispensables para la población, atienden al derecho a la vida y a la seguridad del Estado, determinados expresamente mediante Decreto por la Presidenta o Presidente de la República, en Consejo de Ministros.

El Ejecutivo Nacional, cuando las circunstancias así lo requieran para garantizar el bienestar de la población, podrá dictar las medidas necesarias de carácter excepcional, en todo o en parte del territorio nacional, destinadas a evitar el alza indebida de precios, acaparamiento y boicot de productos o servicios declarados de primera necesidad o establecer reducciones en los precios de bienes y tarifas de servicios declarados de primera necesidad.

Declaratoria de Utilidad Pública

Artículo 6: Se declaran, y por lo tanto son de utilidad pública e interés social, todos los bienes necesarios para desarrollar

las actividades de producción, fabricación, importación, acopio, transporte, distribución y comercialización de bienes y servicios.

El Ejecutivo Nacional podrá iniciar la expropiación de los bienes pertenecientes a los sujetos sometidos a la aplicación de la presente Ley, sin que medie para ello declaratoria de utilidad pública o interés social por parte de la Asamblea Nacional.

Igualmente el Ejecutivo Nacional puede iniciar el procedimiento expropiatorio cuando se hayan cometido ilícitos económicos y administrativos de acuerdo a lo establecido en el artículo 114 de la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela y los artículos 16, 53 y cualquiera de los supuestos ilícitos administrativos previstos en los artículos 46, 47, 65, 66, 67, 68 y 69 de la presente Ley.

En todo caso, el Estado podrá adoptar la medida de ocupación, operatividad temporal e incautación mientras dure el procedimiento expropiatorio, la cual se materializará mediante la posesión inmediata, puesta en operatividad, administración y el aprovechamiento del establecimiento, local, bienes, instalaciones, transporte, distribución y servicios por parte del órgano o ente competente del Ejecutivo Nacional, a objeto de garantizar la disposición de dichos bienes y servicios por parte de la colectividad. El órgano o ente ocupante procederá a realizar el inventario del activo, y ejecutará las acciones necesarias a objeto de procurar la continuidad de la presentación del servicios o de las fases de la cadena de

producción y distribución del consumo que corresponda.

Parágrafo único: En los casos de expropiación, de acuerdo a lo previsto en este artículo, se podrá compensar y disminuir del monto de la indemnización lo correspondiente a multas, sanciones y daños causados, sin perjuicio de lo que establezcan otras leyes.

De los servicios públicos esenciales

Artículo 7. Por cuanto satisfacen necesidades del interés colectivo que atienden al derecho a la vida y a la seguridad del Estado, son servicios públicos esenciales las actividades de producción, fabricación, importación, acopio, transporte, distribución y comercialización de alimentos o productos declarados de primera necesidad.

El servicio público declarado esencial en esta Ley, debe prestarse en forma continua, regular, eficaz, eficiente, ininterrumpida, en atención a la satisfacción de las necesidades colectivas. Cuando no se preste el servicio en tales condiciones, el órgano o ente competente del Ejecutivo Nacional podrá tomar las medidas necesarias para garantizar la efectiva prestación del servicio.

TÍTULO II DE LOS DERECHOS DE LAS PERSONAS

CAPITULO I DE LOS DERECHOS

Derechos

12

Artículo 8. Son derechos de las personas en relación a los bienes y servicios declarados o no de primera necesidad:

- 1.La protección de su salud y seguridad en el acceso a los bienes y servicios,
- 2.La adquisición en las mejores condiciones de calidad y precio, sin condicionamientos, tomando en cuenta las previsiones legales que rigen el acceso de bienes y servicios nacionales y extranjeros.
- 3.La información suficiente, oportuna, clara, veraz y comprensible sobre los diferentes bienes y servicios, puestos a su disposición, con especificaciones de precios, cantidad, peso, características, calidad, riesgo y demás datos de interés inherentes a su elaboración o prestación, composición y contraindicaciones que les permita tomar conciencia para la satisfacción de sus necesidades.
- 4.La promoción y protección jurídica de sus derechos e intereses económicos y sociales en las transacciones realizadas, por cualquier medio o tecnología idónea.
- 5.El conocimiento de los aspectos políticos, económicos, sociales y culturales de los procesos de producción, fabricación, importación, acopio, transporte, distribución y comercialización de esos bienes y la generación y prestación

de los servicios para ejercer eficazmente la contraloría social así como los mecanismos de defensa y organización popular para actuar ante los órganos y entes públicos.

6.La reposición del bien o resarcimiento del daño sufrido en los términos establecidos en la presente Ley.

7.La protección de los intereses individuales o colectivos en los términos que establezca la presente Ley.

8.La protección contra la publicidad o propaganda subliminal, falsa o engañosa que induzca al consumismo, los métodos coercitivos que distorsionen la conciencia y las prácticas o cláusulas impuestas por proveedoras o proveedores de bienes y servicios que contraríen los derechos de las personas en los términos expresados en la presente Ley.

9.A no recibir un trato discriminatorio por las proveedoras o proveedores de bienes y servicios, ni ser lesionado en sus derechos e intereses por conductas que afecten el consumo de los alimentos o productos o el uso de servicios.

10.Organizarse para la representación y defensa de sus derechos e intereses.

11.El ejercicio de la acción ante los órganos administrativos y jurisdiccionales en defensa de sus derechos e intereses.

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

13.La protección en los contratos de adhesión, que sean desventajosos o lesionen sus derechos e intereses y a retractarse por justa causa.

14.La protección en las operaciones a crédito con las proveedoras o proveedores de bienes y servicios.

15.La protección ante proveedoras o proveedores que expendan bienes o servicios, que no cumplan con las autorizaciones o permisos legales o reglamentarios.

16.El retiro o desistimiento de la denuncia y la conciliación en los asuntos de su interés, siempre que no se afecten intereses colectivos.

17.La disposición y disfrute de los bienes y servicios, de forma continua, regular, eficaz, eficiente e ininterrumpida.

18.Los demás derechos que la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela y la normativa vigente establezcan o aquellos inherentes en el acceso de las personas a los bienes y servicios.

Cualquiera de los sujetos de la cadena de distribución, producción y consumo que violen estos derechos, serán sancionados conforme lo previsto en el Título VI de esta Ley, sin menoscabo de las acciones y responsabilidades civiles, penales y administrativas que correspondan.

CAPÍTULO II DE LA PROTECCION DE LA SALUD Y SEGURIDAD

Protección y seguridad

Artículo 9. Los bienes y servicios puestos a disposición de las personas, no deben implicar riesgos para su salud o seguridad, salvo los usuales o reglamentariamente admitidos en condiciones normales y previsibles de utilización.

15

Las personas deberán disponer por los medios apropiados de conformidad con la presente Ley y la demás normativa que trate la materia de la información suficiente con respecto a los riesgos susceptibles de una utilización previsible de los bienes y servicios, en razón de su naturaleza y de las personas a las cuales van destinados.

Deber de informar

Artículo 10. Las y los responsables de la producción, fabricación, importación, acopio, transporte, distribución y comercialización de bienes o prestadores de servicios, que con posterioridad al momento de ponerlos a la disposición de las personas se percate de la existencia de peligros o riesgos imprevistos para la salud, deberán comunicar inmediatamente el hecho a la autoridad competente e informar a la población sobre la existencia de los riesgos o peligros a que hubiera lugar y deberá hacerse por los medios de comunicación adecuados y demás alternativas informativas, de manera que se asegure una veraz, completa y oportuna información. Los avisos a la población serán a cargo de las y los

responsables señalados en el párrafo anterior, quienes serán sujetos de responsabilidad civil, penal y administrativa a que hubiere lugar, debido a los daños ocasionados.

Deber de retirar o sustituir

Artículo 11. En caso de constatarse que un bien o servicio constituye un peligro o riesgo para la salud, aun cuando se utilice en forma adecuada, el sujeto o los sujetos de la cadena de distribución, producción y consumo deberá o deberán, proceder a retirarlo del lugar donde se encuentre, sustituirlo o reemplazarlo a su costo, sin perjuicio de las responsabilidades civiles, penales y administrativas a que hubiere lugar.

Peligro de contaminación ambiental

Artículo 12. Comprobada por cualquier medio idóneo, la peligrosidad, toxicidad o capacidad de contaminación del ambiente de un producto, considerado como nocivo y dañino para la salud, la autoridad competente, realizará lo conducente para el retiro inmediato de dicho producto y la prohibición de ponerlo a disposición de las personas. Sin perjuicio de la competencia del organismo de salud correspondiente y las medidas preventivas que pueden adoptarse.

Los daños y perjuicios producidos por la acción de dichos bienes o productos, serán responsabilidad del sujeto o sujetos de la cadena de distribución, producción y consumo.

Bienes nocivos para la salud

Artículo 13. Se prohíbe la importación, fabricación y comercialización de bienes cuyo consumo haya sido declarado nocivo para la salud por las autoridades nacionales

o de su país de origen.

Serán sancionados de acuerdo con la presente Ley y demás leyes a quienes resulten responsables de tales importaciones, quienes las fabriquen o comercialicen y las funcionarias o los funcionarios que las hayan autorizado, sin perjuicio de la responsabilidad civil y penal a que hubiere lugar.

Responsabilidad por riesgos a la salud de la población

Artículo 14. Las patentes, autorizaciones, licencias u otros documentos o permisos otorgados por el Estado a productores o productoras de bienes o servicios, para la investigación, desarrollo o comercialización de bienes o prestación de servicios que puedan resultar peligrosos o nocivos para la salud de la población, en ningún caso eximirán de responsabilidad a las productoras o productores, proveedoras o proveedores, importadoras o importadores, distribuidoras o distribuidores o quienes hayan participado en la cadena de distribución, producción y consumo de estos bienes, por los daños y perjuicios ocasionados a las personas, de conformidad con lo dispuesto en esta Ley y la demás normativa que trate la materia.

Derecho de reclamo

Artículo 15. Lo dispuesto en el artículo anterior es sin perjuicio del derecho que tiene cualquiera de los sujetos de la cadena de distribución, producción y consumo del bien nocivo o peligroso, de reclamar en contra de aquel que a su juicio resulte ser efectivamente responsable de los efectos nocivos del bien o servicio, por las indemnizaciones pagadas de ser el caso.

CAPÍTULO III DE LA PROTECCIÓN DE LOS INTERESES ECONÓMICOS Y SOCIALES

Protección de intereses

Artículo 16. Se prohíbe y se sancionará conforme a lo previsto en la presente Ley, todo acto o conducta ejecutado por las proveedoras o proveedores de bienes y por los prestadores de servicios, que impongan condiciones abusivas a las personas:

1. La aplicación injustificada de condiciones desiguales para proveer bienes o prestar un servicio, que ponga a las personas en situación de desventaja frente a otros.
2. La aplicación injustificada de condiciones desiguales para proveer bienes o prestar un servicio en atención al medio de pago.
3. La subordinación o el condicionamiento de proveer un bien o prestar un servicio a la aceptación de prestaciones suplementarias, que por su naturaleza o de conformidad con el uso correcto del comercio no guarde relación directa con el mismo.
4. La negativa injustificada de satisfacer la demanda de las personas.
5. La imposición de precios y otras condiciones de comercialización de bienes y servicios sin que medie justificación económica.
6. Las conductas discriminatorias.
7. El cobro a las personas de recargos o comisiones, cuando el medio de pago utilizado por éste sea a través de tarjetas de

crédito, débito, cheque, ticket o cupón de alimentación, tarjeta electrónica de alimentación o cualquier otro instrumento de pago.

8. La modificación o alteración del precio, la calidad, cantidad, peso o medida de los bienes o servicios.

9. La negativa a expender, con o sin ocultamiento, productos o prestar servicios.

10. La restricción, con o sin ocultamiento, de la oferta, circulación o distribución de productos o servicios.

Se prohíbe y se sancionará a cualquiera de los sujetos de la cadena de distribución, producción y consumo, que entre ellos impongan condiciones abusivas que afecten a las personas o que tiendan al incremento indebido de precios, acaparamiento o boicot de productos o servicios.

Defensa de intereses legítimos

Artículo 17. Sin perjuicio de lo establecido en la normativa civil y mercantil sobre la materia, así como otras disposiciones de carácter general o específico para cada producto o servicio, deberán ser respetados y defendidos prioritariamente los intereses legítimos, económicos y sociales de las personas en los términos establecidos en esta Ley y su Reglamento.

Obligación de cumplir condiciones

Artículo 18. Todo proveedor o proveedora de bienes o prestador de servicios estará obligado u obligada a respetar los términos, plazos, fechas, condiciones, modalidades, garantías, reservas y demás circunstancias conforme a las cuales hayan sido ofrecidos, publicitados o convenidos

con las personas para entrega del bien o la prestación del servicio. Si el proveedor o proveedora incumpliere con las obligaciones antes mencionadas, las personas tendrán el derecho de exigir el cumplimiento de lo ofrecido o desistir de la compra o de la contratación del servicio, quedando el proveedor o proveedora obligado u obligada a rembolsar el pago recibido en los términos establecidos en esta Ley.

Defensa de las personas en ocasión a los servicios financieros

Artículo 19. El Instituto para la Defensa de las Personas en el Acceso a los Bienes y Servicios conocerá, tramitará, sustanciará y sancionará las trasgresiones a la presente Ley, relativas a la defensa de los ahorristas, asegurados o aseguradas y en general de las personas, usuarios o usuarias de que utilicen los servicios prestados por los bancos, aseguradoras, las entidades de ahorro y préstamo, las operadoras de tarjetas de crédito y otros entes financieros y demás servicios, quienes están obligados a prestarlos en forma continua, regular y eficiente.

Denuncias inmobiliarias

Artículo 20. Cualquier persona perjudicada en sus derechos o intereses podrá denunciar ante la autoridad competente, cuando se le promoció, ofertó, comercializó, se le financió, se le construyó o se le arrienda un inmueble por aquellos sujetos dedicados a la promoción, construcción, comercialización, arrendamiento o financiamiento de viviendas e inmuebles, cuando violen las disposiciones de esta Ley.

Obligación de suministro

Artículo 21. Los fabricantes, importadoras o importadores y distribuidoras o distribuidores de bienes deberán asegurar el suministro de componentes, repuestos y servicios técnicos durante diez años a partir de su comercialización, a menos que reglamentaciones técnicas determinen otro lapso, que nunca podrá ser menor a siete años.

21

Condicionamiento en la comercialización de bienes y servicios

Artículo 22. Salvo que por disposición legal se le exija a las personas a cumplir con determinado requisito, no podrá negársele por otra causa la adquisición de productos que se tengan en existencia, ni condicionársele a la adquisición de otro producto o a la contratación de un servicio, salvo que la venta haya sido promocionada como una oferta en la cual se precisa a la persona, a través de cualquier medio, las cantidades en existencia, el número máximo de unidades que puede adquirir y demás condiciones de la misma.

En los establecimientos donde se exhiba el producto ofertado debe ponerse la información en un lugar visible al público. El bien o servicio adicional no podrá venderse a mayor precio que aquél con que el producto se publicita.

Se presumirá la existencia de productos por el solo hecho de anunciarse en vidrieras o estantes de un local comercial.

Regulación específica

Artículo 23. La utilización de concursos, sorteos, regalos, vales, premios o similares, como métodos asociados a la oferta, promoción o venta de determinados bienes, productos o servicios, será objeto de regulación específica por parte del ministerio del poder popular con competencia en la materia, fijando los casos, formas, garantías y efectos correspondientes, sin perjuicio de lo establecido en leyes especiales.

CAPÍTULO IV DE LOS SERVICIOS

Constancia escrita y del deber de información

Artículo 24. Las proveedoras o proveedores de servicios, deben entregar a las personas, constancia escrita de las condiciones de la prestación y de los derechos y obligaciones de los contratantes. Igualmente, deben informar por escrito sobre las normas técnicas adecuadas, el cumplimiento efectivo del servicio ofrecido. Sin perjuicio de ello, deberán mantener permanentemente esta información a disposición de las personas en todas las oficinas de atención al público y en caso de existir variables, estas deberán ser informadas de igual manera.

Los servicios regulados en otras disposiciones legales y cuya actuación sea controlada por los organismos que ellas contemplen, serán regidos por dichas normas, sin menoscabo de aplicar la presente Ley cuando se transgredan

sus disposiciones, como derecho prioritario que tienen las personas en la protección de los mismos.

Trato recíproco

Artículo 25. Las proveedoras o proveedores de servicios deben otorgar a las personas un trato recíproco, aplicando para los reintegros o devoluciones los mismos criterios que establezcan para los intereses de mora, los cuales deberán ser ajustados o abonados en un plazo no mayor de treinta días continuos y en la siguiente factura de cobro por el servicio prestado.

Registro de reclamos

Artículo 26. Las proveedoras o proveedores de servicios, deberán tener una oficina de reclamos donde se asentaran en un registro y se procesarán los mismos; estos reclamos deberán ser atendidos en un plazo no mayor de quince días continuos siguientes a la interposición del reclamo, sin perjuicio del derecho que tienen las personas de acudir ante el Instituto para la Defensa de las Personas en el Acceso a los Bienes y Servicios a formular la denuncia para que sea procesada de acuerdo a lo establecido en la presente Ley.

Condiciones de seguridad

Artículo 27. Las personas usuarios o usuarias de servicios que requieran instalaciones específicas o especiales, deberán ser debidamente informados por escrito, sobre las condiciones de seguridad, mantenimiento y demás características de los mismos.

Constancia por escrito de suspensión del servicio

Artículo 28. Cuando la proveedora o el proveedor comunique suspender o cortar el suministro de un servicio, por la no cancelación del mismo, deberá informar por escrito a la persona de esta situación por cualquier medio idóneo, dentro de los diez días hábiles continuos al vencimiento de la fecha de pago. Una vez vencido el lapso antes señalado, deberá otorgar un mínimo de cinco días hábiles siguientes a la información dada por escrito, antes mencionada, para que el suscriptor pueda subsanar su morosidad, en caso de no haber subsanado la misma, podrá procederse al corte o suspensión.

Causa imputable

Artículo 29. Cuando la prestación del servicio se interrumpa o sufra alteraciones, se presume que es por causa imputable al prestador o prestadora del servicio, quien deberá restituir el servicio de inmediato. Efectuado el reclamo este dispondrá de un plazo máximo de quince días continuos para demostrar que la interrupción o alteración no le es imputable, si ese fuere el caso. De lo contrario, deberá reintegrar el pago proporcional o deducir de la facturación siguiente el importe total del servicio no prestado. Las personas podrán interponer el reclamo ante la autoridad competente, desde el momento en que se produce la interrupción o alteración del servicio y hasta quince días continuos al vencimiento de la factura.

Presunción de errores de facturación

Artículo 30. Cuando un prestador o prestadora de servicio

facture en un período un importe que exceda en un cincuenta por ciento (50%) del promedio del consumo del usuario o usuaria en los doce meses anteriores, luego de aplicados los respectivos cálculos de inflación según las tablas o estimaciones de las autoridades competentes, pueda presumir errores en la facturación, las personas cancelarán una suma equivalente al promedio de los últimos doce meses, mientras se hagan las investigaciones que comprueben el verdadero monto a pagar, cuyo tiempo de investigación no podrá exceder de quince días una vez interpuesto el reclamo.

En el caso que se compruebe que la usuaria o usuario canceló una suma en exceso, la proveedora o proveedor del servicio deberá indemnizar al mismo con un reintegro de idéntico monto al cancelado en exceso más los intereses correspondientes, el cual deberá hacerse efectivo en la factura inmediatamente siguiente.

CAPÍTULO V DE LA PROTECCIÓN EN EL COMERCIO ELECTRÓNICO

Concepto de comercio electrónico

Artículo 31. A los fines de esta Ley, se entenderá como comercio electrónico, cualquier forma de negocio, transacción comercial o intercambio de información con fines comerciales, bancarios, seguros o cualquier otra relacionada, que sea ejecutada a través del uso de tecnologías de información y comunicación de cualquier naturaleza. Los alcances de la presente Ley, son aplicables al comercio electrónico entre la proveedora o proveedor y las personas, sin perjuicio de las leyes especiales.

Deberes del proveedor

Artículo 32. Los proveedores de bienes y servicios dedicados al comercio electrónico deberán prestar la debida atención a los intereses de las personas y actuar de acuerdo con prácticas equitativas de comercio y la publicidad. Los proveedores no deberán hacer ninguna declaración, incurrir en alguna omisión o comprometerse en alguna práctica que resulte falsa, engañosa, fraudulenta y discriminatoria.

Las proveedoras o proveedores dedicados al comercio electrónico deberán llevar y conservar un completo y preciso registro de las transacciones que realicen por un periodo de cinco años.

Los deberes comprendidos en este artículo serán de estricto cumplimiento, sin menoscabo a las obligaciones que determine otra normativa legal

Información confiable

Artículo 33. Las proveedoras o proveedores asociados al comercio electrónico que difundan información de los bienes y servicios que provean, deberán presentar la información en idioma oficial, de manera veraz, clara, precisa y accesible, a fin de evitar ambigüedad o confusión a la consumidora o al consumidor y a la usuaria o usuario, para que este pueda tener la posibilidad de expresar su consentimiento en la adquisición del bien o servicio ofrecido.

Mensajes no solicitados

Artículo 34. Cuando la persona haya indicado que no desea recibir mensajes comerciales electrónicos, el proveedor del servicio debe suspenderlos en un lapso no mayor de veinticuatro horas, de lo contrario se le podrá aplicar las medidas correctivas dispuestas en la presente Ley.

Prevención en la publicidad

Artículo 35. Las proveedoras y proveedores deberán adoptar especial cuidado en la publicidad dirigida a los niños, ancianos, enfermos de gravedad y otras personas que no estén en capacidad de entender plenamente la información que se les esté presentando.

Información sobre la proveedora o proveedor

Artículo 36. Cuando una proveedora o un proveedor publicite su pertenencia a algún esquema relevante de autorregulación, asociación de empresarios, organismo de solución de controversias o conflictos, o algún órgano de certificación, el proveedor deberá suministrar a la persona la información

adecuada y suficiente para hacer contacto con ellos, así como un procedimiento sencillo para verificar dicha membresía y tener acceso a los principales estatutos y prácticas del órgano de certificación o afiliación correspondiente.

Privacidad y confidencialidad

Artículo 37. En las negociaciones electrónicas, la proveedora o el proveedor deberán garantizar a las personas la privacidad y la confidencialidad de los datos e información implicada en las transacciones realizadas, de forma tal que la información intercambiada no sea accesible para terceros no autorizados.

Sin menoscabo de la privacidad y confidencialidad aquí establecida, la autoridad competente, podrá solicitar en el ejercicio de sus funciones, la información que considere necesaria y practicar las investigaciones correspondientes. La negativa al cumplimiento de lo establecido en este artículo será sancionado de conformidad con lo previsto en la presente Ley.

Selección de información

Artículo 38. En el comercio electrónico la proveedora o el proveedor deberá otorgar a la consumidora o consumidor o la usuaria o usuario, la posibilidad de que pueda escoger, entre la información recolectada, aquella que no podrá ser suministrada a terceras personas, indicar si el suministro de información sobre las personas es parte integrante del modelo de negocios de la proveedora o proveedor, señalar si las personas tendrán la posibilidad de limitar el uso de su información personal, y como la podrán limitar.

Confiabilidad de pago

Artículo 39. A las personas se les deberá proporcionar mecanismos fáciles y seguros de pago, así como información acerca del nivel de seguridad de los mismos, indicando suficientemente las limitaciones al riesgo originado por el uso de sistemas de pago no autorizados o fraudulentos, así como medidas de reembolso o corresponsabilidad entre el proveedor y el emisor de tarjetas de débito, crédito o cualquier otro medio válido de pago.

Los pagos por concepto de compras efectuadas a través de comercio electrónico serán reconocidos por parte de la proveedora o proveedor mediante facturas que se enviarán a la persona que compró, para su debido control por el mismo medio de la venta de manera inmediata.

Las proveedoras o proveedores estarán obligados a mantener un registro electrónico con su respaldo de seguridad respectivo, por un lapso de cinco años o en su defecto durante el tiempo que establezcan las leyes respectivas, una vez realizada la compra.

Garantías y reembolso

Artículo 40. La proveedora o proveedor de los servicios electrónicos deberá especificar las garantías que cubrirán la relación que surja entre este y la persona.

El certificado de garantía debe estar expresado en idioma oficial,

en forma clara, precisa y suficiente, en la que se establecerá todas las características y condiciones de la negociación, de lo que se va a garantizar y el tiempo del reembolso, de ser el caso, este no podrá ser mayor de treinta días.

CAPÍTULO VI DE LA INFORMACIÓN Y PUBLICIDAD

Características de la información

Artículo 41. Los bienes y servicios puestos a disposición de las personas en el territorio nacional deberán tener, incorporar o llevar consigo, información en idioma oficial, veraz, preciso, comprensible y suficiente sobre sus características esenciales, en los siguientes aspectos, sin perjuicio de las que establezcan sobre la materia las normativas especiales:

1. Origen o procedencia geográfica, naturaleza, composición y finalidad.
2. Los porcentajes de sus componentes o ingredientes.
3. Calidad, cantidad, categoría o denominación usual si la tiene.
4. Fecha de producción o suministro, plazo recomendado para el uso o consumo y fecha de vencimiento o caducidad de ser el caso, en un lugar visible de la presentación del bien.
5. Presupuesto de ser el caso, indicando con claridad y de manera diferenciada el precio del bien o servicio y el importe de incrementos o descuentos, y de los costos adicionales

por servicios, accesorios, financiamiento, aplazamiento o similares, expresado en la moneda de curso legal.

6. Instrucciones o indicaciones para su correcto uso o consumo, con advertencia y riesgos previsibles.

7. Los términos de garantías, en los bienes y servicios que lo ofrezcan.

8. Los resultados, beneficios, consecuencias o implicaciones que se pueden esperar del uso del producto o de la contratación del servicio.

9. No se permitirá el uso de declaración, impresión o etiquetas autoadhesivas, en los bienes o productos, relacionado con fecha de vencimiento o tiempo de duración de los mismos.

El Instituto para la Defensa de las Personas en el Acceso a los Bienes y Servicios (INDEPABIS), podrá autorizar de manera temporal, por vía de excepción, por causas debidamente justificadas, el empleo de una etiqueta complementaria que contenga la información obligatoria, que se debe suministrar al consumidor. En ese caso dicha etiqueta complementaria no podrá ser colocada sobre la información original que tiene que ver con la fecha de vencimiento o el tiempo de duración de los mismos.

Cumplimiento de la normativa vigente

Artículo 42. El Instituto para la Defensa de las Personas en el Acceso a los Bienes y Servicios, conjuntamente con los Comités de Contraloría Social para el Abastecimiento, así como cualquier otra asociación u organización de participación popular en pro de la defensa, protección y salvaguarda de los derechos e intereses de las personas, exigirán el estricto

cumplimiento de la normativa vigente de los bienes y servicios puestos a disposición de la población.

Información especial sobre los alimentos

Artículo 43. Sin perjuicio de lo que dispongan las normas técnicas al respecto, las proveedoras o proveedores de productos alimenticios de consumo humano deberán incorporar en el rotulado, la siguiente información:

32

1. Nombre del producto.
2. Marca comercial.
3. Identificación del lote.
4. Razón social de la empresa.
5. Contenido neto.
6. Número de registro sanitario.
7. Valor nutricional.
8. Fecha de expiración o tiempo máximo de consumo.
9. Lista de ingredientes, con sus respectivas especificaciones.
10. Precio de venta al público.
11. País de origen.

Comprobantes de negociación

Artículo 44. La proveedora o el proveedor de bienes y la prestadora o el prestador de servicios están obligados a entregar facturas que documenten la venta o la prestación del servicio.

Cuando al momento de facturarse la venta no se entregue el bien, deberá indicarse en la factura el lugar y la fecha en que

se hará la entrega.

Toda factura emitida por las proveedoras o proveedores de bienes o prestadores de servicios deben acogerse a las leyes especiales que rigen la materia.

La autorización del marcaje

Artículo 45. El Instituto para la Defensa de las Personas en el Acceso a los Bienes y Servicios, autorizará el tipo de marcaje que se empleará de acuerdo con la característica del bien, pudiéndose autorizar un marcaje distinto a petición de parte interesada si no fuese posible realizarlo de la manera señalada en esta Ley.

La impresión o marcaje se efectuará mediante estampas debidamente adheridas al bien por troquelado, sellado o tinta indeleble y de fácil lectura. No se permitirá el marcaje por medio de calcomanías u otros medios de impresión adheridos al producto bien.

Las proveedoras y proveedores de bienes y servicios que cuenten con la tecnología informática que les permita la identificación exacta y fácil de los mismos, podrán, previa autorización y supervisión de la autoridad competente incorporar estos elementos en el proceso de identificación de los referidos bienes o servicios.

Prohibición de doble marcaje de precio

Artículo 46. No se podrá imprimir o marcar más de un precio de venta al público en un mismo bien, remover las estampas, tachar o enmendar el precio indicado originalmente, ni fijar en listas, precios superiores a los marcados.

Si sobre un mismo bien aparecieren indicados más de un precio de venta, se detecten tachaduras o enmiendas o se hayan fijado en listas para el público precios de venta superiores a los marcados, la persona pagará el precio de venta más bajo y el vendedor estará obligado a vender el bien por ese precio, sin perjuicio de las sanciones a que hubiere lugar de conformidad con lo establecido en la presente Ley.

Prohibición de incremento de precio de bienes de existencia ya marcada

Artículo 47. Al producirse un aumento en el precio de venta de bienes, las existencias de los mismos, marcados al precio anterior, deberán venderse sin el incremento. Esta norma rige para todos los sujetos de la cadena de distribución, producción y consumo. Quien incurra en la violación de este artículo será sancionado conforme a lo previsto en la presente Ley.

Exhibición con preferencia de ofertas o promociones

Artículo 48. Cuando se hagan ofertas o promociones de productos a precios de venta al público que sean inferiores a los marcados o anunciados en las listas correspondientes, serán exhibidos con preferencia a sus semejantes de mayor precio.

La venta de las existencias de bienes cuyos precios hayan sido aumentados deberá ser exhibida con preferencia de los que estén en oferta.

Quien incurra en la violación de este artículo será sancionado conforme a lo previsto en la presente Ley.

Condiciones de marcaje de los bienes y servicios declarados de primera necesidad

Artículo 49. En los bienes declarados de primera necesidad, el marcaje del Precio Máximo de Venta al Público, establecido por el Ejecutivo Nacional, deberá hacerlo el importador, productor y fabricante según sea el caso.

El precio de los servicios declarados de primera necesidad, deberá ser anunciado mediante listas o carteles redactados en idioma oficial y en caracteres fácilmente legibles y visibles las cuales serán colocadas en el interior o en la entrada del establecimiento y sus variaciones publicadas en la Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela.

35

Marcaje PDF y PDI

Artículo 50. El Ejecutivo Nacional establecerá la obligación de los fabricantes o importadores, de imprimir, según el caso, el Precio de Venta de Fabrica (PDF) o el Precio de Venta del Importador (PDI) y la fecha de determinación de dichos precios, en aquellos bienes en los que considere conveniente hacerlo para la defensa de las personas.

Condiciones de marcaje de los bienes y servicios no declarados de primera necesidad

Artículo 51. En los bienes o servicios no declarados de primera necesidad, el marcaje del precio lo realizará quien haga la venta al destinatario final, salvo aquellos bienes o servicios que el ministerio del poder popular con competencia en la materia autorice que el marcaje pueda ser hecho por el

importador, el productor o el fabricante.

Cuando se marque sobre el producto un Precio de Venta Sugerido (PVS), éste se entenderá como su Precio de Venta al Público (PVP).

El marcaje del precio se hará conforme a lo establecido en esta Ley.

Requerimiento sobre la estructura de costos

Artículo 52. El Ministerio que tenga asignada la competencia en materia de precios y tarifas podrá requerir de cualquiera de los sujetos de la cadena de distribución, producción y consumo de las prestadoras o prestadores de servicio, cuando lo considere necesario, información exhaustiva sobre la producción y estructura de costos, así como de las condiciones de venta de cualquier bien que se produzca, importe o comercialice o la prestación de servicios, sean o no de primera necesidad.

Del precio

Artículo 53. En el precio de los bienes y servicios se deberá incluir toda tasa o impuesto que los grave y que deba pagar la persona.

El monto del precio deberá indicarse en moneda de curso legal, de manera clara e inequívoca y éste se expondrá a la vista del público, ya sea que se refiera a bienes o a servicios. Ningún bien podrá ser expuesto a la venta sin que lleve marcado o impreso su precio de venta al público y la fecha en que se hizo el marcaje. El fabricante o productor debe marcar conforme a lo previsto en la presente Ley, la fecha de expiración del lapso durante el cual el producto es apto para

el consumo. No podrán ser expuestos a la venta aquellos productos cuya fecha de expiración haya llegado a su límite. En caso de productos de procedencia extranjera envasados en origen, deberá darse cumplimiento al marcaje de fecha de expiración, conforme a lo establecido en la presente Ley.

Idioma, precios, medidas y peso

Artículo 54. Los datos que contengan los productos o sus etiquetas, envases, empaques, así como la publicidad, información o anuncios relativos a la prestación de servicios, se expresarán en idioma oficial, moneda nacional y unidades de medida correspondientes conforme al sistema de metrología nacional. Todo esto sin perjuicio de la facultad del oferente de indicar, complementariamente, esos mismos datos en otro idioma, unidad monetaria o de medida.

En caso de productos de procedencia extranjera envasados en origen, deberá darse cumplimiento a lo previsto en el presente artículo, especificándose, además, el origen del bien, sus ingredientes, volumen o cualquier otro dato que disponga el organismo correspondiente, sin perjuicio de lo establecido sobre la materia en la normativa vigente.

Limitación de textos

Artículo 55. Las leyendas que incluyan las palabras “garantizado”, “garantía” o cualquier otro sinónimo o equivalente, sólo podrán emplearse cuando indiquen en qué consiste la garantía, así como las condiciones, forma, plazo, fecha de vencimiento y el lugar en que las personas puedan

hacerla efectiva.

Condiciones especiales

Artículo 56. Las condiciones especiales en las cuales deba ofrecerse un bien o servicio con una norma de origen, apoyándose en conceptos, expresiones o cualquier calificativo de uso notorio en su promoción comercial, serán establecidas por el Reglamento de la presente Ley.

38

Especificación de uso

Artículo 57. Cuando se expendan al público productos con alguna deficiencia, usados o reconstruidos, deberá indicarse de manera precisa y clara tales circunstancias, dejándose constancia de ello en las facturas, comprobantes o remitido correspondientes.

Publicidad falsa o engañosa

Artículo 58. Se entenderá por publicidad falsa o engañosa todo tipo de información o comunicación de carácter comercial en el que se utilicen textos, diálogos, sonidos, imágenes o descripciones que directa o indirectamente, e incluso por omisión, puedan inducir al engaño, error o confusión de las personas en relación con:

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 beneficios o implicaciones del uso de éste o de la contratación del servicio.
3. Las características básicas del producto a vender o el

servicio a prestar.

4. La fecha de elaboración o de vida útil del bien.
5. Los términos de las garantías que se ofrezcan.
6. Los reconocimientos, aprobaciones o distinciones oficiales o privadas, nacionales o extranjeras, tales como medallas, premios, trofeos o diplomas.
7. El precio del bien o servicio ofrecido, formas de pago y costos del crédito.
8. Cualquier otro dato sobre el producto o servicio.

El que incurra en publicidad falsa o engañosa, será sancionado conforme a lo previsto en la presente Ley, sin perjuicio de la responsabilidad civil, penal y administrativa a que hubiere lugar.

Limitación de publicidad

Artículo 59. Se prohíbe la publicidad abusiva, en la que se discrimine, se incite a la violencia, al miedo, se aproveche de la falta de discernimiento, infrinja valores ambientales o morales o sea capaz de inducir a las personas a comportarse en forma perjudicial o peligrosa para la salud o seguridad de las personas.

Concepto de anunciante

Artículo 60. Para todos los efectos legales se entenderá por anunciante a la proveedora o proveedor de bienes o prestador de servicios que ha encargado la difusión del mensaje publicitario. En las controversias que pudieren surgir como consecuencia de lo dispuesto en los artículos precedentes, el anunciante deberá probar la veracidad de las afirmaciones

contenidas en el mensaje publicitario.

Obligación de difundir la rectificación

Artículo 61. Cuando la gravedad de las afirmaciones hechas en un mensaje publicitario considerado falso o engañoso afecte a la colectividad, la autoridad correspondiente ordenará, sin perjuicio de las acciones civiles, penales o administrativas a que haya lugar, la difusión de la rectificación de su contenido, a costa del anunciante y por los mismos medios en que se difundió el mensaje, como medida correctiva, sin perjuicio de las sanciones previstas en la presente Ley, y en otras leyes especiales que regulen la materia.

40

De las promociones y su publicidad

Artículo 62. En caso de ventas o servicios promocionales, liquidaciones u ofertas especiales, se deberá indicar en la publicidad respectiva, el plazo de duración de las mismas y la cantidad de las mercaderías que se ofrezcan, así como las condiciones generales de la oferta. Cuando no se haya fijado término de duración o la cantidad de las mercaderías, se entenderá que la liquidación, promoción u oferta se extienden por un plazo mínimo de treinta días, contados a partir del último anuncio. Cuando se anuncien descuentos sobre el Precio de Venta al Público (PVP) de un bien o servicio que excedan de los tres meses continuos, se entenderá que el precio descontado constituye un nuevo Precio de Venta al Público (PVP) y cesará toda campaña promocional que se fundamente en la existencia de dicho descuento.

De proseguir promocionándose el bien o servicio con el

mismo descuento sobre el Precio de Venta al Público (PVP) inicial, la campaña publicitaria, por el medio que fuere, será entendida como publicidad engañosa con las consecuencias que ello acarrea.

La proveedora o el proveedor de bienes y servicios está obligado a notificar sobre las condiciones, términos, plazos y demás modalidades de las promociones a la Autoridad, en un plazo no menor de diez días antes de la publicación, para su estudio y autorización, la autoridad competente decidirá en un plazo que no excederá de cinco días hábiles.

De las opciones

Artículo 63. Si la proveedora o el proveedor de bienes o servicios de una promoción, liquidación u oferta especial no diere cumplimiento a lo anunciado, las personas podrán optar entre:

1. Exigir el cumplimiento de la obligación en los términos ofertados.
2. Rescindir el contrato si hubiere existido pago anticipado por parte de las personas.

En todos estos casos las personas tendrán derecho a reclamar la restitución del daño a cargo del oferente, la que no podrá ser inferior a la diferencia económica entre el precio del bien o del servicio objeto de la promoción u oferta y su precio corriente.

Divulgación gratuita

Artículo 64. Las emisoras de radio y televisión estatales

divulgarán gratuitamente los boletines informativos publicados por el Ministerio del Poder Popular con competencia en la materia referentes a los análisis y resultados de las investigaciones oficiales realizadas sobre bienes y servicios.

CAPÍTULO VII

DE LA ESPECULACIÓN, EL ACAPARAMIENTO, EL BOICOT Y OTROS COMO ILÍCITOS ADMINISTRATIVOS

De la especulación

Artículo 65. Quienes vendan bienes a precios superiores a los fijados por la autoridad competente, alteren la calidad o condicionen su venta serán sancionados de conformidad con lo previsto en la presente Ley.

De quien especule comprando

Artículo 66. Quien compre productos declarados de primera necesidad para fines de lucro y no para consumo familiar o personal, será sancionado conforme a lo previsto en la presente Ley.

Del acaparamiento

Artículo 67. Quienes restrinjan la oferta, circulación o distribución de bienes, retengan los mismos, con o sin ocultamiento, para provocar escasez o aumento de los precios, serán sancionados de conformidad con lo previsto en la presente Ley.

Del boicot

Artículo 68. Quienes, conjunta o separadamente, desarrollen o lleven a cabo acciones, incurran en omisiones, que impidan, de manera directa o indirecta la producción, fabricación, importación, acopio, transporte, distribución y comercialización de bienes, serán sancionados conforme a lo previsto en la presente Ley.

Prohibición de expendio de alimentos
o bienes vencidos o en mal estado

Artículo 69. Las proveedoras o proveedores no deberán vender productos alimenticios y bienes sometidos a control de precios, vencidos o en mal estado. Quien incurra en la violación de este artículo será sancionado conforme a lo previsto en la presente Ley.

CAPÍTULO VIII DE LA PROTECCIÓN EN LOS CONTRATOS DE ADHESIÓN

Concepto de contrato de adhesión

Artículo 70. Se entenderá como contrato de adhesión, a los efectos de esta Ley, los contratos tipos o aquellos cuyas cláusulas han sido aprobadas por la autoridad competente por la materia o establecidas unilateralmente por la proveedora o el proveedor de bienes y servicios, sin que las personas puedan discutir o modificar substancialmente su contenido al momento de contratar.

En aquellos casos en que la proveedora o el proveedor de bienes y servicios unilateralmente establezcan las cláusulas del contrato de adhesión, la autoridad competente, podrá anular aquellas que pongan en desventaja o vulneren los derechos de las personas, mediante acto administrativo que será de estricto cumplimiento por parte de la proveedora o proveedores.

Claridad de los contratos

Artículo 71. Todo contrato de adhesión deberá estar al alcance de las personas, de forma escrita en idioma oficial, redactado de manera clara, específica y en formato que permita fácil lectura, sin ambigüedades que hagan dudar sobre el contenido y alcance del mismo.

De todo contrato de adhesión celebrado deberá entregarse una copia impresa para el conocimiento de los términos y condiciones del mismo, antes de su suscripción.

Las cláusulas de los contratos de adhesión serán interpretadas del modo más favorable a la consumidora o consumidor y a la usuaria y usuario.

Prohibición de modificaciones

Artículo 72. Queda prohibida la modificación unilateral de las condiciones de precio, calidad o de 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, la proveedora o el proveedor deberá informar a la persona contratante, con una antelación mínima de un mes, las modificaciones en las condiciones y términos de suministro del servicio. La persona contratante tomará la decisión de continuar con el mismo proveedor o rescindir el contrato. De no aceptarse las nuevas condiciones y términos por parte de la persona contratante, 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 a la persona contratante, y se hará a expensas de la proveedora o el proveedor. En todo cambio de las condiciones de un contrato de adhesión por las razones mencionadas en el párrafo anterior, la proveedora o el proveedor debe suministrarle a la persona contratante 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 el Instituto para la Defensa de las Personas en el Acceso a los Bienes y Servicios. En los casos en que la persona contratante 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.

Derecho de retractarse

Artículo 73. Las personas tendrán derecho a retractarse del contrato de adhesión por justa causa, dentro de un plazo de siete días contados a partir de la firma del mismo o desde la recepción del producto o servicio. En el caso que ejercite oportunamente este derecho le será restituido el precio cancelado dentro de los siete días siguientes, a partir de la manifestación de la usuaria o usuario.

En aquellos casos en que el bien entregado o servicio prestado tenga características idénticas a las que fueron pautadas en el contrato de adhesión, podrá serle descontado del monto a ser restituido, los gastos en que haya incurrido a la proveedora o proveedor en su entrega o instalación, que consten en presupuesto o factura.

Nulidad de las cláusulas en los contratos de adhesión

Artículo 74. Se considerarán nulas 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.
2. Impliquen la renuncia a los derechos que la normativa vigente reconoce a las personas, o limite su ejercicio.
3. Inviertan la carga de la prueba en perjuicio a las personas.

4. Impongan la utilización obligatoria del arbitraje.
5. Permitan a la proveedora o el proveedor la variación unilateral del precio o de otras condiciones del contrato.
6. Autoricen a la proveedora o proveedor a rescindir unilateralmente el contrato.
7. Establezcan condiciones injustas de contratación o gravosas para las personas, le causen indefensión o sean contrarias al orden público y la buena fe.
8. 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 de las personas.
9. Fijen el precio en cualquier 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.
10. Así como cualquier otra cláusula que contravengan las disposiciones de la presente Ley.

El acto administrativo que declare la nulidad de una o varias cláusulas de un contrato de adhesión, deberá ser publicado en Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela.

CAPÍTULO IX DE LAS OPERACIONES A CRÉDITO DE BIENES O PRESTACIONES DE SERVICIOS

Obligación de informar

Artículo 75. Cuando se efectúen compraventas de bienes o prestaciones de servicios que incluyan el otorgamiento de créditos a las personas, el proveedor de los bienes o prestador de los servicios, estará obligado a informar previamente a éste de:

1. El precio al contado del bien o servicio en cuestión.
2. La tasa de los intereses a cobrar y la tasa de los intereses de mora.
3. 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.
4. La suma total a pagar por el referido bien o servicio durante el plazo máximo de la operación.
5. Los derechos y obligaciones de las personas y el proveedor de bienes o prestador de servicios en caso de **incumplimiento**.
6. Entregar un ejemplar del contrato, para su conocimiento, por lo menos con cinco días hábiles de anticipación al otorgamiento.

Del pago anticipado y abono al capital

Artículo 76. En toda venta o prestación de un servicio a crédito, las personas tendrán el derecho a pagar anticipadamente el total de lo adeudado o a realizar abonos a capital para disminuir el monto de la deuda. En este último caso, las

personas tendrán la opción de escoger entre la reducción del monto de las cuotas mensuales establecidas o la reducción del plazo del contrato.

No será objeto de cláusula penal, ni cobro de comisión, los pagos anticipados efectuados por las personas.

Fijación de intereses

Artículo 77. En las operaciones de venta a crédito 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.

CAPÍTULO X DE LA RESPONSABILIDAD DE LA PROVEEDORA O PROVEEDOR

Responsabilidad de la proveedora o proveedor

Artículo 78. Los proveedores de bienes o servicios, cualquiera sea su naturaleza jurídica, serán solidaria y concurrentemente responsables, tanto por los hechos propios como por los de sus dependientes o auxiliares, permanentes o circunstanciales, aun cuando no tengan con los mismos una relación laboral.

Responsabilidad solidaria

Artículo 79. En materia de protección de las personas en el derecho al acceso a los bienes y servicios para la satisfacción de sus necesidades, serán solidariamente responsables los fabricantes, ensambladores, productores e importadores, comerciantes distribuidores, expendedores y todas aquellas personas que hayan participado en la cadena de distribución, producción y consumo del bien o servicio afectado, a menos que se compruebe la responsabilidad concreta de uno o algunos de ellos, la cual será determinada por el Instituto para la Defensa de las Personas en el Acceso a Bienes y Servicios de conformidad con lo previsto en la presente Ley.

Reposición del bien y del daño sufrido

Artículo 80. Las personas tendrán derecho, además de la indemnización por los daños y perjuicios causados, a la reparación gratuita del o los defectos que presente el bien, dentro de los siete días siguientes al reclamo, y cuando ello no

sea posible procederá la reposición del bien o la devolución de la cantidad pagada al valor actual, en los siguientes casos:

- 1.** Cuando los productos sujetos a normas de calidad de cumplimiento obligatorio, no cumplan las especificaciones correspondientes.
- 2.** Cuando los materiales, elementos, sustancias o ingredientes que constituyen o integran los productos, no correspondan a las especificaciones que ostentan.
- 3.** Cuando el producto se hubiera adquirido con determinada garantía y dentro del lapso de ella, se pusiera de manifiesto la deficiencia de la calidad garantizada, siempre que se hubiera destinado a un uso o consumo normal de acuerdo con las circunstancias y a su naturaleza.
- 4.** Cuando cualquier producto, por sus deficiencias de fabricación, elaboración, estructura, calidad o condiciones sanitarias, según el caso, no sea apto para el uso al cual está destinado.
- 5.** Cuando el proveedor y la persona hubieren convenido que los productos objeto del contrato debieran reunir determinadas especificaciones que no se cumplen.
- 6.** Cuando, considerados los límites de tolerancia permitidos, el contenido neto de un producto sea inferior al que debiera ser o la cantidad sea menor a la indicada en el envase o empaque.
- 7.** Cuando el instrumento empleado en la medición del contenido, cantidad, volumen u otra enunciación semejante, haya sido utilizado en perjuicio del consumidor o fuera de los límites de tolerancia permitidos en este tipo de mediciones.
- 8.** Cuando la reparación efectuada con anterioridad no fuere

satisfactoria.

En caso de negativa por parte de los proveedores de bienes y servicios al reclamo, la autoridad competente, podrá ordenar su cumplimiento y aplicar la sanción administrativa correspondiente, sin perjuicio de las acciones civiles que puedan ejercer las personas afectadas.

52

Consecuencia de la mora por parte de la proveedora o proveedor

Artículo 81. La mora en el cumplimiento de las obligaciones a cargo de la proveedora o proveedor de bienes o de la prestadora o prestador de servicio permitirá a la persona pedir la resolución del contrato sin perjuicio de las indemnizaciones que pudieran corresponderle.

Garantía por escrito

Artículo 82. Los fabricantes e importadores de bienes de naturaleza duradera y las prestadoras o prestadores de servicios deberán ofrecer a las personas garantías suficientes por escrito, contra los desperfectos y mal funcionamiento, vicios ocultos o cualquier otro riesgo de acuerdo a la naturaleza del bien o servicio. Las proveedoras o proveedores y las expendedoras o expendedores serán solidariamente responsables de dar cumplimiento a tales garantías.

Dichas garantías deberán ser emitidas en idioma oficial y tomarán la forma de certificados, los cuales incluirán, por lo menos, los siguientes datos:

1. El producto o servicio garantizado.
2. La identidad del garante y de la persona beneficiaria de la garantía.
3. Las obligaciones del garante en relación con lo previsto en el encabezamiento de este artículo.
4. Los derechos de la beneficiaria o beneficiario, con indicación de las personas que puedan cumplir por el garante.
5. La fecha de expedición, la duración de la garantía y sus condiciones.
6. La obligación del garante de reparar o sustituir el producto o servicio garantizado o rembolsar el precio a la persona.

La proveedora o el proveedor y el fabricante están obligados a hacer efectiva la garantía ante la persona, en el plazo establecido, el cual no podrá ser en ningún caso mayor de treinta (30) días.

Las personas tendrán derecho, cuando adquieran bienes y servicios de naturaleza duradera, a un servicio técnico y a la existencia de repuestos durante un lapso mínimo de diez (10) años a partir de su comercialización, a menos que reglamentaciones técnicas determinen otro lapso, el cual no podrá ser menor de siete (7) años.

La inexistencia del certificado de garantía será suplida por la factura que demuestre la adquisición del bien o pago del servicio.

Norma de certificación de calidad

Artículo 83. Los fabricantes de bienes y las prestadoras o prestadores de servicios, sobre los cuales existe una reglamentación técnica aprobada por el organismo competente de normalización y certificación de calidad, tendrán que garantizar el cumplimiento de la reglamentación correspondiente, durante la existencia del bien, aun, posterior a la venta del mismo. El Reglamento de esta Ley establecerá la forma de cumplimiento en los casos de los productores artesanales.

Reparación gratuita

Artículo 84. Cuando un bien sea objeto de reparación y presente defectos relacionados con el servicio realizado e imputables a la prestadora o prestador del mismo, dentro del lapso de la garantía otorgada por el servicio prestado, la persona tendrá derecho a que se le repare el bien, en el plazo que no podrá ser mayor de quince días y sin costo adicional, sin perjuicio de la indemnización por daños y perjuicios a que hubiere lugar. Al plazo de garantía original se le adicionarán los días que haya durado la reparación o las reparaciones, efectuadas dentro de la mencionada garantía.

Restitución del valor del bien

Artículo 85. Cuando el bien u objeto de un servicio de acondicionamiento, reparación, limpieza u otro similar, sufriera tal menoscabo o deterioro que disminuya su valor o lo torne total o parcialmente inapropiado para el uso normal a que está destinado, la prestadora o el prestador del servicio deberá restituirle a la persona por la pérdida ocasionada,

el monto equivalente al precio actual del bien u objeto del servicio.

Reparación con repuestos nuevos

Artículo 86. En los contratos de prestación de servicios cuyo objeto sea la reparación de cualquier tipo de bienes, se entenderá implícita la obligación, a cargo del prestador del servicio, de emplear en tal reparación componentes o repuestos nuevos y adecuados al bien de que se trate, sin perjuicio de la libertad de las partes para convenir expresamente lo contrario. El incumplimiento de esta obligación dará lugar, además de las sanciones dispuestas en la presente Ley y a las indemnizaciones que correspondan, a que se obligue al prestador del servicio a sustituir, sin cargo adicional alguno, los componentes o repuestos respectivos.

Reparación con piezas reconstruidas

Artículo 87. Cuando en la reparación de un bien se hayan utilizado piezas reconstruidas, previa autorización de la persona, éstas deberán ser garantizadas por un lapso no menor de noventa días, a partir de la recepción del bien por parte de la persona. En caso que las personas suministren los repuestos para la reparación, quien la efectúe garantizará solamente la mano de obra y el servicio prestado.

TÍTULO III DE LA EDUCACIÓN Y DE LA PARTICIPACIÓN POPULAR

CAPÍTULO I DE LA FORMACIÓN Y EL ADIESTRAMIENTO

Formación desde la educación básica

56

Artículo 88. Las personas tienen derecho a recibir desde la educación básica, la enseñanza de materias relacionadas con el acceso a los bienes y servicios para la satisfacción de las necesidades y el ejercicio de los derechos, especialmente a:

1. Favorecer el desarrollo de la formación integral de la persona promoviendo la mayor libertad y racionalización en la escogencia de los bienes y servicios en cuanto a necesidad, calidad y precio.
2. Facilitar la mejor comprensión de los derechos y deberes de las personas y las formas más adecuadas para ejercerlos.
3. Facilitar la divulgación de conocimientos sobre la prevención de riesgos y daños que tanto a las personas como al medio ambiente pudiese originar el consumo de productos o la utilización de bienes o prestación de servicios en forma inadecuada.
4. Promover patrones de consumos sustentables orientados a impulsar cambios en aquellos modelos de producción que sean dañinos al ser humano y al medio ambiente.

Los Consejos Comunales y demás asociaciones u organizaciones de participación popular coadyuvarán en la formación y educación relacionadas con la enseñanza de materias inherentes a la adquisición de bienes y servicios

para la satisfacción de las necesidades y los derechos de las personas, en sus respectivas comunidades.

Colaboración institucional

Artículo 89. Los organismos públicos y privados en materia de educación adoptarán las medidas necesarias para hacer efectivo el derecho a la educación en materias relacionadas con el acceso a los bienes y servicios para la satisfacción de las necesidades, fomentando de manera prioritaria:

1. Su inclusión en todos los niveles y modalidades de la educación formal, y en la medida de lo posible, en los de educación no formal.
2. La formación permanente de esta materia al personal docente.
3. La elaboración y publicación de métodos pedagógicos y materiales didácticos de apoyo a la educación y formación de las personas en materia relacionadas con el acceso a los bienes y servicios para la satisfacción de las necesidades
4. La creación y difusión de programas educativos en los medios de comunicación.

Adiestramiento

Artículo 90. El Instituto para la Defensa de las Personas en el Acceso a Bienes y Servicios, capacitará adecuadamente al personal a su cargo y demás Instituciones Públicas, Privadas y Comunidades, dándoles adecuado adiestramiento en todas las materias relacionadas con la presente Ley y su Reglamento.

Divulgación de normas técnicas

Artículo 91. La existencia de normas técnicas obligatorias sobre productos o bienes específicos, aprobadas por las instancias competentes, deberán ser del conocimiento de las personas a través de campañas de educación diseñadas para tal efecto e instrumentadas de manera coordinada por el Ministerio del Poder Popular con competencia en la materia. Así mismo la divulgación de la importancia que tiene la observación de estas normas para la salud y seguridad de las personas, así como la relevancia que tiene la certificación de un bien o servicio con la marca NORVEN.

CAPÍTULO II DE LA ORGANIZACIÓN Y PARTICIPACIÓN POPULAR

Derecho a organizarse para la defensa

Artículo 92. Las personas tienen derecho a constituirse en asociaciones u organizaciones de participación popular, que ostenten la vocería de sus asociados para contribuir con la defensa de sus derechos e intereses, siempre de conformidad con lo previsto en la presente Ley.

Los Consejos Comunales a través de los Comités de Contraloría Social para el Abastecimiento, constituyen una instancia de participación responsable de promover en la comunidad la defensa de sus derechos e intereses económicos y sociales y con ello lograr la felicidad social dentro del estado democrático

y social de derecho y de justicia, siendo la instancia para velar por el control, monitoreo, verificación, vigilancia relativa al abastecimiento de bienes y servicios de primera necesidad y de cualquier otra naturaleza de interés colectivo en toda la cadena de distribución, producción y consumo.

Actuaciones del comité de contraloría social para el abastecimiento

Artículo 93. Una vez realizada la fiscalización y verificada la infracción, se levantará un acta suscrita por al menos tres de los cinco miembros del Comité dejando fiel constancia de los hechos, que deberá ser remitida de inmediato al Órgano o Ente competente del Ejecutivo Nacional, a objeto de que analice el caso, y de ser procedente imponga las medidas preventivas y se inicie el procedimiento administrativo, conforme a esta Ley.

Obligación de rendir cuenta

Artículo 94. Los miembros del Comité de Contraloría Social para el abastecimiento, deben rendir cuenta de sus actos al Consejo Comunal y a la Asamblea de ciudadanos y ciudadanas.

Derecho de queja

Artículo 95. Cualquier persona natural o jurídica que se sienta irrespetada en sus derechos, podrá quejarse ante el Consejo Comunal, quien estará obligado a investigar lo ocurrido y presentar sus resultados en la Asamblea de ciudadanos y ciudadanas, la cual, de ser el caso deberá pronunciarse sustituyendo a uno o a varios de los integrantes del Comité

de la Contraloría Social para el Abastecimiento, según lo decida la Asamblea de ciudadanos y ciudadanas.

Concepto de asociación

Artículo 96. Se entenderá por Asociación de Defensa de las personas en el acceso a los bienes y servicios, toda organización constituida por un mínimo de veinticinco personas naturales, y tendrá como finalidad la defensa de los derechos e intereses de las personas, lo cual incluye, la información y educación de las personas, bien sea con carácter general, o en relación con productos o servicios determinados, percibir ayudas y subvenciones, y ejercer las correspondientes acciones de conformidad con lo previsto en la presente Ley.

Requisitos

Artículo 97. Para poder actuar como Asociaciones de Defensa de las personas en el acceso a los bienes y servicios, deberán cumplir con los siguientes requerimientos:

1. Estar completamente desinteresados en la promoción de causas comerciales.
2. No tener fines de lucro.
3. No aceptar anuncios de carácter comercial en sus publicaciones.
4. Inscribirse ante la autoridad competente.

Finalidad

Artículo 98. Será finalidad de las Asociaciones de Defensa de

las personas en el acceso a los bienes y servicios:

1. Promover y proteger los derechos e intereses de las personas en el acceso a los bienes y servicios.
2. Representar los intereses individuales o colectivos de las personas ante las autoridades jurisdiccionales o administrativas, mediante el ejercicio de las acciones, recursos, trámites o gestiones que procedan.
3. Recopilar, elaborar, procesar y divulgar información objetiva acerca de los bienes y servicios existentes en el territorio nacional.
4. Recopilar, elaborar, procesar y divulgar información objetiva acerca de las necesidades, demandas y requerimientos de las personas.

Patrimonio

Artículo 99. El patrimonio de las Asociaciones de Defensa de las personas en el acceso a los bienes y servicios estará integrado por los aportes de sus socios, las donaciones que perciban del Estado o de particulares y las que provengan de actividades que éstas realicen para su sostenimiento. En ningún caso podrán:

1. Incluir como asociados a personas jurídicas.
2. Percibir ayudas o subvenciones de empresas o agrupaciones empresariales.
3. Realizar publicidad comercial sobre bienes y servicios.

El Estado podrá tomar las previsiones que crea conveniente para asistir a aquellas Asociaciones que hayan presentado

programas, proyectos o planes de acción y defensa de los derechos e intereses de las personas debidamente sustentados.

TÍTULO IV DE LA AUTORIDAD COMPETENTE

CAPÍTULO I DEL ORGANO RECTOR

De la Ministra o Ministro

Artículo 100. Corresponderá a la ministra o ministro del Poder Popular con competencia en la materia:

1. El establecimiento de las políticas de defensa de las personas en el acceso de los bienes y servicios para el cumplimiento del objetivo previsto en el artículo 1 de esta Ley.
2. Cumplir y hacer cumplir las disposiciones de esta Ley y su Reglamento.
3. Conocer en alzada de las decisiones que emita el Instituto para la Defensa de las Personas en el Acceso a Bienes y Servicios de conformidad con la Ley que rige de manera general los procedimientos administrativos.
4. Llevar a cabo estudios, sobre canales de distribución y venta de distintos rubros, que permita dar a conocer al público información sobre costos relativos del proceso de la cadena de distribución, producción y consumo, y que sirva de base para la promoción de políticas que incentiven el respeto a los derechos consagrados en esta Ley.
5. Aprobar los operativos o campañas que proponga la

Presidenta o el Presidente del Instituto como prioridades para la defensa de los derechos consagrados en esta Ley.

6. Designar y remover los integrantes del Consejo Directivo del Instituto para la Defensa de las Personas en el acceso a los Bienes y Servicios y los demás Directores y personal de confianza adscrito a dicho Instituto.

7. Otorgar credenciales a funcionarios o comisionados especiales con carácter permanente o temporal para realizar actividades de vigilancia, inspección, fiscalización y monitoreo de los sujetos de la cadena de distribución, producción y consumo a los efectos del cumplimiento de esta Ley.

8. Designar al miembro del Consejo Directivo que suplirá las faltas temporales de la Presidenta o Presidente del Consejo Directivo.

9. Las demás atribuciones que le sean asignadas conforme al ordenamiento jurídico.

CAPÍTULO II

DEL INSTITUTO PARA LA DEFENSA DE LAS PERSONAS EN EL ACCESO A LOS BIENES Y SERVICIOS

Del Instituto para la Defensa de las Personas en el Acceso a los Bienes y Servicios

Artículo 101. Se crea el Instituto para la Defensa de las Personas en el Acceso a Bienes y Servicios, adscrito al Ministerio del Poder Popular con competencia en la materia.

El Instituto contará con una Sala de Inspección, una Dirección

de Consultoría, una Dirección de Promoción y Educación, una Dirección Regional Central, las Coordinaciones Regionales y demás dependencias administrativas establecidas en el Reglamento Interno, para la defensa de los derechos e intereses de las personas.

De las competencias del Instituto para la Defensa de las Personas en el Acceso a los Bienes y Servicios

Artículo 102. Son competencias del Instituto para la Defensa de las Personas en el acceso a los Bienes y Servicios:

1. Ejecutar los procedimientos de verificación, inspección, fiscalización y determinación, para constatar el cumplimiento o incumplimiento de la normativa prevista en la presente Ley, por parte de los sujetos obligados.
2. Practicar las supervisiones que considere necesarias, a los sujetos obligados al cumplimiento de la normativa prevista en la presente Ley.
3. Sustanciar, tramitar y decidir los procedimientos iniciados de oficio, por denuncia o por solicitud de parte, de conformidad con su competencia para determinar la comisión de hechos violatorios de la presente Ley o de las disposiciones dictadas en su ejecución y aplicar las sanciones administrativas que correspondan, así como las medidas correctivas y preventivas.
4. Coordinar con la Superintendencia de Bancos y otras Instituciones Financieras o la Superintendencia de Seguros, según sea el caso, las acciones tendentes a hacer efectiva la defensa de los ahorristas, asegurados y usuarios de servicios prestados por la banca, las entidades de ahorro y préstamo, las empresas operadoras de tarjetas de crédito, los fondos de

activos líquidos y otros entes financieros.

5. Exigir a los sujetos obligados conforme a la presente Ley, o a terceros relacionados con éstos, la exhibición de documentos necesarios para la determinación de la veracidad de los hechos o circunstancias objeto de inspección o fiscalización.

6. Proponer, aplicar y divulgar las normas en materia de la defensa de los derechos de las personas en el acceso a los bienes y servicios.

7. Fundamentar sus actuaciones en los hechos que conozca con motivo del ejercicio de las facultades previstas en la presente Ley o que consten en los expedientes, documentos o registros que lleven o tengan en su poder y los de cualquier otra autoridad pública.

8. Actuar como órgano auxiliar y de apoyo en las investigaciones penales del Ministerio Público y de los tribunales penales competentes sobre los hechos que estén tipificados como delitos conforme a la presente Ley, en el Código Penal y en otras leyes.

9. Establecer centros de información y atención al público en terminales de transporte aéreo, terrestres y marítimos.

CAPÍTULO III DEL CONSEJO DIRECTIVO

La integración del Consejo Directivo

Artículo 103. El Instituto para la Defensa de las Personas en el Acceso a los Bienes y Servicios, tendrá un Consejo Directivo integrado por una Presidenta o Presidente designado por la Presidenta o Presidente de la República y cuatro Directores, designados por la Ministra o Ministro del Poder Popular con competencia en la materia.

De la no elegibilidad

Artículo 104. No podrán integrar el Consejo Directivo:

1. Los declarados en quiebra culpable o fraudulenta y los condenados por delitos contra la propiedad, la fe pública o el patrimonio público, así como por los delitos tipificados en la Ley Orgánica sobre Sustancias Estupefacentes y Psicotrópicas y en la Ley Penal del Ambiente, y los delitos tipificados en la presente Ley.
2. Los que tengan con la Presidenta o Presidente de la República o la Ministra o Ministro de adscripción, parentesco hasta el cuarto grado de consanguinidad o tercero de afinidad, o sean cónyuge de alguno de ellos; y
3. Los miembros de las direcciones de las organizaciones empresariales.

De las atribuciones del Consejo Directivo

Artículo 105. Son atribuciones del Consejo Directivo:

1. Asesorar a la Presidenta o Presidente del Instituto en materia de Defensa de los Derechos de las Personas en el acceso a los bienes y servicios.
2. Aprobar cuando así lo considere, los planes y programas que presente la Presidenta o Presidente del Instituto anualmente de los Proyectos de gestión.
3. Presentar propuestas de operativos o campañas para la Defensa de las Personas en el marco de la presente Ley, a la Presidenta o Presidente del Instituto, para que sea elevado ante el órgano rector.
4. Las demás que le sean atribuidas por el órgano rector.

Atribuciones de la Presidenta o Presidente del Instituto para la Defensa de las Personas en el Acceso a los Bienes y Servicios

Artículo 106. La Presidenta o Presidente del Instituto para la Defensa de las Personas en el acceso a los Bienes y Servicios tendrá las siguientes atribuciones:

1. Ejecutar las políticas e instrucciones que le sean impartidas por el órgano rector.
2. Convocar y presidir las reuniones del Consejo Directivo.
3. Ordenar las investigaciones administrativas, ordenar las medidas correctivas, preventivas y fiscalizaciones, y todas aquellas que se consideren necesarias a los fines de determinar las infracciones de la presente Ley.

4. Dictar las Providencias Administrativas y aplicar las sanciones correspondientes de conformidad con lo previsto en la presente Ley.
5. Impartir órdenes e instrucciones a Las funcionarias o los funcionarios del Instituto.
6. Delegar la aplicación administrativa de la presente Ley y sus Reglamentos en las Coordinaciones Regionales del Instituto, y demás funcionarios y comisionados.
7. El régimen de personal, salvo aquellos que expresamente se encuentran sujetos al órgano rector, de conformidad con la presente Ley.
8. Proporcionar el adiestramiento correspondiente a las funcionarias o los funcionarios del Instituto, incluso a aquellos designados de conformidad con el numeral 7^a del artículo 100 de la presente Ley.
9. Las demás que le señalen esta Ley y otras que le atribuya el órgano rector.

Inhibición del funcionario

Artículo 107. Toda funcionaria o funcionario del Instituto para la Defensa de las Personas en el Acceso a los Bienes y Servicios deberá inhibirse del conocimiento de aquellos asuntos cuya competencia le esté legalmente atribuida, en caso de existir cualquier causal que pueda afectar la imparcialidad e independencia de su juicio,

TÍTULO V DE LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS

CAPÍTULO I PRINCIPIOS DE LOS PROCEDIMIENTOS

Principios generales

Artículo 108. Los procedimientos contemplados en la presente Ley se rigen, entre otros, por los siguientes principios:

1. **Publicidad:** Las interesadas o interesados y sus representantes tienen el derecho a transcribir, leer o fotocopiar, cualquier documento contenido en el expediente, así como solicitar certificación del mismo.
2. **Dirección e impulso de oficio:** La funcionaria o el funcionario que sustancia y dirige el proceso debe impulsarlo de oficio hasta su conclusión.
3. **Primacía de la realidad:** La funcionaria o el funcionario debe orientar su actividad en la búsqueda de la verdad e inquirirla por todos los medios a su alcance. En sus decisiones prevalecerá la realidad sobre las formas y apariencias.
4. **Libertad probatoria:** En el procedimiento pueden emplearse cualquier medio de prueba no prohibido expresamente por la ley o que resulte manifiestamente impertinente.
5. **Notificación única:** Realizada la notificación del interesado o interesada queda a derecho, sin necesidad de nueva notificación para ningún otro acto del procedimiento, salvo los casos expresamente señalados en la ley.

Legislación supletoria

Artículo 109. Para todo lo no previsto en la presente Ley, se aplicará en forma supletoria las normas de la Ley que rige de manera general los procedimientos administrativos.

CAPÍTULO II DE LA FISCALIZACIÓN

Facultades de fiscalización

Artículo 110. Las funcionarias o los funcionarios autorizados por el Instituto para la Defensa de las Personas en el Acceso a los Bienes y Servicios, dispondrán de amplias facultades de fiscalización para comprobar y exigir el cumplimiento de los derechos y obligaciones previstos en esta Ley, pudiendo especialmente:

- 1.** Practicar fiscalizaciones en los establecimientos o lugares dedicados a la actividad económica de bienes de cualquiera de los sujetos de la cadena de distribución, producción y consumo, así como los destinados a la prestación de servicios, en los recintos aduanales y almacenes privados de acopios de bienes, sean estas de oficio o por denuncia.
- 2.** Exigir a cualquiera de los sujetos de la cadena de distribución, producción y consumo la exhibición de su contabilidad y demás documentos relacionados con su actividad, así como que proporcionen los datos o informaciones que se le requieran con carácter individual o general.
- 3.** Requerir a los sujetos de la cadena de producción, distribución y consumo o terceros, que comparezcan ante

sus oficinas a dar contestación a las preguntas que se le formulen o a reconocer firmas, documentos o bienes, si fuere el caso.

4. Practicar avalúo, para lo cual, el Instituto, contará con un equipo de expertos para realizar tal actividad, de conformidad con la normativa que regula la materia.

5. Practicar la verificación física de toda clase de bienes, incluso durante su transporte, en cualquier lugar del territorio de la República.

6. Solicitar a las funcionarias o los funcionarios o empleadas o empleados públicos, los informes y datos que posean con motivos de sus funciones, en ocasión a los procedimientos relacionados con la presente Ley, salvo lo previsto en leyes especiales.

7. Requerir copia de la totalidad o parte de los soportes magnéticos, así como de la información de los documentos revisados durante la fiscalización sin importar que el procesamiento de datos se desarrolle a través de equipos propios o arrendados o que el servicio sea prestado por un tercero.

8. Requerir informaciones de terceros relacionados con los hechos objeto de la fiscalización, que en el ejercicio de sus actividades hayan contribuido a realizar o hayan debido conocer.

9. Practicar fiscalizaciones en los medios de transporte ocupados o utilizados por cualquier título, por cualquiera de los sujetos de la cadena de producción o consumo a cualquier hora habilitándose el tiempo que fuere menester para practicarlas.

10. Requerir el auxilio de cualquier fuerza pública cuando

hubiere impedimento en el desempeño de sus funciones y ello fuere necesario para el ejercicio de las facultades de fiscalización.

11. Dejar constancia de los documentos revisados durante la fiscalización, incluidos los registrados en medios magnéticos o similares y requerir las copias o retener los que considere necesario a objeto de sustanciar el respectivo expediente.

72

12. Adoptar las medidas necesarias para impedir la destrucción, desaparición o alteración de la documentación que se exija, incluidos los registrados en medio magnéticos, o similares, así como de cualquier otro documento de prueba relevante cuando se encuentre éste en poder del fiscalizado.

Supuestos para la procedencia de medidas preventivas

Artículo 111. A los efectos de la presente ley, el peligro del daño, como requisito para adoptar la medida preventiva, viene dado por el interés individual o colectivo para satisfacer las necesidades en la disposición de bienes y servicios de calidad de manera oportuna, especialmente aquellos inherentes al derecho a la vida, a la salud y a la vivienda. La presunción de buen derecho se origina en el derecho del pueblo a la construcción de una sociedad justa y amante de la paz.

En consecuencia, las funcionarias o los funcionarios autorizados del Instituto para la Defensa de las Personas en el Acceso a los Bienes y Servicios, dispondrán de amplias facultades para proceder a dictar y ejecutar las medidas preventivas, conforme a las disposiciones de este Título, en cualesquiera de las siguientes situaciones:

1. Cuando el o los sujetos de la cadena de producción, distribución y consumo, prestadores de servicios, o terceros responsables cierren, abandonen, restrinjan la oferta, se nieguen a expender bienes, obstaculicen el desarrollo normal de cualquiera de las etapas de la cadena, alteren las características de la prestación del servicio establecidas en el artículo 7 de esta Ley o presuntamente hubieren omitido realizar cualquier actividad para el normal desenvolvimiento de su proceso, en cualquiera de las fases de producción, fabricación, importación, acopio, transporte, distribución y comercialización.
2. Cuando el requerido conforme a la Ley, no exhiba los libros y documentos pertinentes o no aporte los elementos necesarios para efectuar la fiscalización.
3. Cuando la declaración de los sujetos de la cadena de distribución, producción y consumo, de los prestadores de servicios, o terceros responsables, no estén respaldadas por los documentos, contabilidad u otros medios que permitan conocer los antecedentes así como el monto de las operaciones que deban servir para la determinación de su contabilidad.
4. Se opongan u obstaculicen el acceso a los locales, oficinas o lugares donde deban iniciarse o desarrollarse las facultades de fiscalización, de manera que imposibiliten el conocimiento cierto de las operaciones que allí se realicen.
5. Lleven dos o más sistemas de contabilidad con distinto contenido.
6. No presenten los libros y registros de la contabilidad, la documentación comprobatoria o no proporcionen las informaciones relativas a las operaciones registradas.

7. Omisión del registro de operaciones o presunta alteración de ingresos, costos y deducciones.
8. Registro de compras, que no cuenten con los soportes respectivos.
9. Omisión o presunta alteración en los registros de existencias que deban figurar en los inventarios, o registren dichas existencias a precios distintos a los de costo.
10. No cumplan con las obligaciones sobre valoración de inventarios o no establezcan mecanismos de control de los mismos.
11. Se adviertan presuntas irregularidades que imposibiliten el conocimiento cierto de las operaciones.
12. Se advierta riesgo de destrucción, desaparición o alteración de los bienes y de la documentación que se exija conforme las disposiciones de esta Ley, incluidos los registrados en medios magnéticos o similares, así como de cualquier otro elemento probatorio relevante para la determinación de los hechos investigados.
13. En el caso que el infractor persista en vender los alimentos o productos a precios especulativos.
14. Cuando se verifique la presunta violación de lo establecido en los artículos 16, 53 y cualquiera de los supuestos de ilícitos administrativos, previsto en los artículos 65, 66, 67, 68 y 69 de la presente Ley.

Tipos de medidas preventivas

Artículo 112. Las medidas preventivas que podrán ser dictadas conforme al artículo anterior son las siguientes:

1. Ocupación y operatividad temporal, la cual se materializará mediante la posesión inmediata, puesta en operatividad, administración y el aprovechamiento del establecimiento local,

bienes y servicios por parte del órgano o ente competente del Ejecutivo Nacional, a objeto de garantizar la disposición de dichos bienes y servicios por parte de la colectividad. El órgano o ente ocupante procederá a realizar el inventario del activo, y ejecutará las acciones necesarias a objeto de procurar la continuidad de la prestación del servicio o de las fases de la cadena de producción y distribución del consumo que corresponda.

2. Tomar posesión de los bienes y utilización de sus respectivos medios de transporte. En aquellos casos que se trate de bienes de primera necesidad el Instituto podrá poner los mismos a disposición de las personas, a través de los mecanismos que se consideren pertinentes.

3. Tomar posesión de los bienes y de los medios de transporte con los que se suponga fundadamente que se ha cometido cualquiera de los supuestos de ilícitos administrativos, previstos en los artículos 65, 66, 67, 68 y 69 de la presente Ley, previo el levantamiento del acta en la cual se especifiquen dichos bienes. En aquellos casos que se trate de bienes, el Instituto podrá poner los mismos a disposición de las personas, a través del comiso inmediato de los bienes u otros mecanismos que se considere pertinentes.

4. Cierre temporal del establecimiento o local, con la finalidad que el presunto infractor subsane los supuestos que motivaron la aplicación de la medida. El lapso fijado podrá extenderse en caso de incumplirse o irrespetarse la medida preventiva.

5. La retención preventiva del medio de transporte cuando existan suficientes elementos de la presunta comisión del delito de contrabando de extracción. El funcionario deberá

poner a la orden del Ministerio Público o a la orden de los organismos de seguridad del Estado, al conductor, propietario o cualquier otra persona relacionada con el ilícito, así como el respectivo medio de transporte.

6. Todas aquéllas que sean necesarias para garantizar el bienestar colectivo de manera efectiva, oportuna e inmediata.

76

Durante la vigencia de cualquiera de las medidas, los trabajadores seguirán recibiendo el pago de salarios y los derechos inherentes a la relación laboral y la seguridad social.

La medida preventiva adoptada surtirá efectos de manera inmediata, aún sin la presencia de la persona afectada.

Oposición a la medida preventiva

Artículo 113. Luego de dictada la medida preventiva por la funcionaria o el funcionario competente, éste deberá de manera inmediata, remitir dicha decisión a la Presidenta o Presidente del Instituto, con la finalidad de que una vez realizada la oposición por la persona afectada, la Presidenta o Presidente del Instituto ratifique, modifique o revoque la medida preventiva adoptada.

Si la persona afectada se encontrara presente se entenderá notificada y podrá oponerse a la medida preventiva adoptada dentro de los tres días siguientes, acompañando para ello las pruebas que considere pertinentes.

Cuando la notificación personal del sujeto afectado no fuere posible, se ordenará la publicación del acto en un diario de

circulación nacional y, en este caso, se entenderá notificado el sujeto afectado transcurrido el término de cinco días contados a partir de la publicación, circunstancia que se advertirá en forma expresa, luego de los cuales comenzará a transcurrir el lapso para realizar la oposición a la medida.

En caso de oposición se abrirá una articulación probatoria de ocho días. La Presidenta o Presidente del Instituto, deberá resolver la oposición en un plazo no mayor de veinte días hábiles, sin perjuicio de que la funcionaria o el funcionario prorrogue el lapso por igual término cuando lo considere conveniente para practicar las diligencias necesarias en la búsqueda de la verdad.

CAPÍTULO III

MECANISMOS ALTERNOS DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

Conciliación antes del inicio del procedimiento

Artículo 114. El Instituto para la Defensa de las Personas en el Acceso a los Bienes y Servicios, de oficio o a solicitud del denunciante, podrá practicar conciliaciones en la sede del denunciado o en las Oficinas del Instituto para la Defensa de las Personas en el Acceso a los Bienes y Servicios, con la presencia del denunciante y denunciado, a efectos de lograr los acuerdos siguientes:

1. La reposición del producto o servicio al valor actual.
2. La reparación de producto o servicio al valor actual.

- 3.** La devolución del precio o la contraprestación pagada por la persona.
- 4.** Que la proveedora o proveedor cumpla con la prestación ofrecida en una relación de consumo, siempre que la misma conste por escrito.
- 5.** Que la proveedora o proveedor cumpla con atender la solicitud de información requerida por la persona, siempre que dicho requerimiento guarde relación con el producto adquirido o servicio contratado.
- 6.** Que la proveedora o proveedor pague las coberturas o prestaciones previstas en las pólizas de seguros, en los contratos de servicios prepagados, así como en cualesquiera otros de naturaleza semejante.
- 7.** La elección por parte de la persona, de la forma de pago que más le convenga dentro de las posibilidades ofrecidas por el vendedor o prestador del servicio.
- 8.** La entrega de facturas en las ventas realizadas o en los servicios prestados, debidamente desglosadas, según el caso.
- 9.** Cualquier otro acuerdo que restituya el derecho infringido dentro del marco legal de la presente Ley.

Lograda la conciliación, la funcionaria o el funcionario actuante levantará un acta suscrita por las partes, donde se hará constar los términos de la misma, poniendo fin al procedimiento, una vez homologada por la Sala de Sustanciación.

El incumplimiento del acuerdo conciliatorio por parte del sujeto de la cadena de distribución, producción y consumo,

previa verificación por parte de la autoridad administrativa, y la falta de acuerdo conciliatorio, acarrearán el inicio del procedimiento previsto en la presente Ley.

En ningún caso procederá la conciliación en los supuestos previstos en el Título II Capítulo II de esta Ley.

CAPÍTULO IV DEL INICIO DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO

Del inicio del procedimiento

Artículo 115. El Instituto para la Defensa de las Personas en el Acceso a los Bienes y Servicios, iniciará el procedimiento de oficio o a solicitud de persona interesada. Los Órganos y Entes del Estado que tuvieren conocimiento de la presunta comisión de una infracción prevista en la presente Ley, sus reglamentos, informará inmediatamente al Instituto para la Defensa de las Personas en el Acceso a los Bienes y Servicios a fines que se inicie el procedimiento correspondiente, remitiendo las actuaciones que hubiere realizado, si fuere el caso.

Las solicitudes podrán ser presentadas de manera escrita u oral, caso en el cual, será reducida a un acta sucinta que comprenda los elementos esenciales de la misma.

Diligencias iniciales

Artículo 116. Las funcionarias o los funcionarios autorizados

por el Instituto para la Defensa de las Personas en el Acceso a los Bienes y Servicios, practicarán todas las diligencias tendentes a investigar y a hacer constar la presunta comisión de la infracción, con todas las circunstancias que puedan influir en su calificación y en la responsabilidad del presunto infractor o infractora, así como al aseguramiento de los objetos relacionados con la comisión del hecho.

Acta de inicio

Artículo 117. Cuando se inicie un procedimiento por la presunta comisión de una infracción a la normativa prevista en la presente Ley, las funcionarias o los funcionarios autorizados por el Instituto para la Defensa de las Personas en el Acceso a los Bienes y Servicios, deberán iniciar el correspondiente procedimiento administrativo a través de acta, la cual contendrá la siguiente información:

1. La identificación del o la denunciante, su domicilio o residencia, sólo para los casos de denuncia y demás datos que faciliten su ubicación.
2. Identificación de las presuntas infractoras o presuntos infractores, así como del respectivo establecimiento de la cadena de distribución, producción y consumo, o de servicio, que corresponda, así como el transporte.
3. Presunto domicilio del establecimiento de la cadena de distribución, producción y consumo, que corresponda, y ubicación geográfica del transporte.
5. Narración de los hechos y formulación previa de los cargos que dieron origen al procedimiento.
6. Señalamiento de testigos que hubieren presenciado la

comisión del hecho, si los hubiere.

7. Identificación de las funcionarias o funcionarios autorizados para sustanciar el procedimiento.

De la sustanciación del expediente

Artículo 118. Al día siguiente del inicio del procedimiento se ordenará la notificación de la presunta infractora o presunto infractor. Dentro de los dos días siguientes a que conste en autos su notificación, se fijará mediante auto expreso día y hora para que tenga lugar la audiencia de descargos, dentro de un plazo no menor de cinco días ni mayor de diez días.

Adicionalmente, la funcionaria o el funcionario podrá ordenar la práctica de un informe técnico, asimismo podrá dictar todas aquellas diligencias preliminares, medidas preventivas o medidas de sustanciación que considere conveniente.

Medidas preventivas en el procedimiento sancionatorio

Artículo 119. Las medidas preventivas pueden dictarse de oficio o a solicitud de persona interesada, en cualquier estado del procedimiento. Si existen indicios de que puede afectarse el interés individual o colectivo, deberán dictarse las medidas preventivas a que hubiere lugar. En los demás casos sólo procederán cuando exista riesgo manifiesto de que quede ilusoria la ejecución de la decisión y siempre que se acompañe un medio de prueba que constituya presunción grave de esta circunstancia y del derecho que se reclama. En este sentido, podrán dictarse, entre otras, las siguientes medidas preventivas:

1. La clausura temporal de almacenes, depósitos y establecimientos dedicados al comercio, conservación, almacenamiento, producción o procesamiento de bienes o cualquier otro de las fases o etapas de la cadena productiva, así como los destinados a la prestación de servicios.
2. La ocupación temporal con intervención de almacenes, depósitos, industrias, comercio, transporte de bienes o cualquier otro de las fases o etapas de la cadena productiva, así como los destinados a la prestación de servicios.
3. El comiso de los bienes en cualquiera de las fases o etapas de la cadena productiva.
4. Prohibición de enajenar y gravar sobre bienes inmuebles, cuando se verifique abusos por parte de los productores de vivienda frente a las personas, conforme al artículo 20 de esta Ley.
Dictada la medida de Prohibición de Enajenar y Gravar, el Instituto para la Defensa de las Personas en el Acceso a los Bienes y Servicios, sin pérdida de tiempo oficiará al Registrador Subalterno respectivo, para que no protocolice ningún documento en el que de alguna manera se pretenda enajenar o gravar el inmueble, insertando en el oficio los datos sobre la situación y linderos del mismo.
5. Cualquier otra medida que resulte necesaria para garantizar de manera urgente el derecho de las personas al acceso a los bienes y servicios.

De la oposición a la medida

Artículo 120. Dentro de los tres días siguientes a que sea dictada la medida preventiva o de su ejecución, el interesado

podrá solicitar razonadamente su revocatoria o modificación por ante la funcionaria o el funcionario que la dictó, quien decidirá dentro los cinco días siguientes a dicha solicitud.

De la notificación

Artículo 121. La notificación indicará la oportunidad para que comparezca la presunta infractora o presunto infractor ante el Órgano competente a los fines de conocer la oportunidad para la audiencia de formulación de cargos. La notificación se entregará a la presunta infractora o presunto infractor, o a quien se encuentre en su morada, habitación u oficina y, en caso de ser una persona jurídica, en la oficina receptora de correspondencia si la hubiere, dejando constancia del nombre y apellido de la persona a la que se le hubiere entregado, quien deberá firmar su recibo, el cual será agregado al expediente del procedimiento. También puede practicarse la notificación por los medios electrónicos de los cuales disponga la autoridad competente, o aquellos que estén adscritos a este. A efectos de la certificación de la notificación, se debe proceder de conformidad con lo dispuesto en la Ley sobre Mensajes de Datos y Firmas Electrónicas y su reglamento en todo cuanto le sea aplicable, atendiendo siempre a los principios procesales de la presente Ley.

Cuando resulte impracticable la notificación de conformidad con lo previsto en este artículo, se procederá a realizar la misma mediante cartel en el que se indicará el día y hora en que deberá comparecer, la presunta infractora o presunto infractor, acompañado de copia certificada de la denuncia, el

cual será fijado a la puerta del local, empresa o establecimiento relacionado con la cadena de distribución, producción y consumo, o de servicio. Al día siguiente que conste en el expediente el cumplimiento de lo previsto en el presente artículo, por parte del Jefe de la Sala de Sustanciación, comenzará a contarse el lapso de comparecencia del denunciado.

Audiencia de descargos

Artículo 122. En la audiencia de descargos la presunta infractora o presunto infractor podrá, bajo fe de juramento, presentar sus defensas o admitir los hechos que se le atribuyen de manera escrita u oral, caso en el cual se levantará acta sucinta.

De producirse la admisión total de los hechos imputados, la Jefa o Jefe de Sala, procederá a plasmar los acuerdos alcanzados y levantar el acta respectiva. Si se produce la admisión parcial de los hechos atribuidos o su rechazo, se continuará el procedimiento. En caso que la presunta infractora o presunto infractor no comparezca a la audiencia de descargos se valorará como indicio de los hechos que se le atribuyen.

En la audiencia de descargos, la funcionaria o el funcionario de la Sala de Sustanciación, deberá mediar y conciliar las posiciones instando a las partes a la conciliación, dándoles un lapso prudencial no mayor a treinta minutos, para que estos realicen las deliberaciones y diligencias pertinentes sobre el caso; vencido este término, deberán de manera oral y pública

expresar si concilian o no.

De lograrse la conciliación, las partes firmaran el acuerdo, el cual podrá ser homologado por la funcionaria o el funcionario competente, con lo cual culminará el procedimiento.

De no lograrse la conciliación continúa el procedimiento.

Del lapso probatorio

Artículo 123. Al día siguiente de la celebración de la audiencia de descargos se abrirá un lapso probatorio de doce días, que comprenden tres días para la promoción de pruebas, dos días para la oposición, dos días para su admisión y cinco días para su evacuación.

De la terminación del procedimiento

Artículo 124. Al día siguiente del vencimiento del lapso probatorio, se remitirá el expediente a la Presidenta o Presidente del Instituto para la Defensa de las Personas en el Acceso a los Bienes y Servicios, a fin de que decida mediante providencia administrativa dentro de los veintiún días hábiles. La providencia administrativa será redactada en términos claros y precisos, con relación sucinta de los hechos y de derecho en que se fundamenta la decisión.

La Presidenta o Presidente del Instituto puede ordenar, en cualquier estado del procedimiento, la preparación o evacuación de cualquier otra prueba que considere necesaria

para el mejor esclarecimiento de los hechos. De lo cual deberá notificar a las partes, a los fines de que tengan el debido control de la prueba.

Contra esta decisión podrá intentarse recurso jerárquico por ante la Ministra o Ministro con competencia en la materia dentro de los quince días siguientes. Frente a la decisión de la Ministra o Ministro, se podrá ejercer el recurso contencioso administrativo ante la Sala Político Administrativa del Tribunal Supremo de Justicia dentro de los noventa días continuos.

TÍTULO VI DE LAS SANCIONES

CAPÍTULO I DE LOS TIPOS DE SANCIONES

De la aplicación

Artículo 125. Para la aplicación de las sanciones previstas en la presente Ley, El Instituto para la Defensa de las Personas en el Acceso a los Bienes y Servicios, tomará en consideración la gravedad de la infracción, pudiendo imponer según el caso, las siguientes sanciones:

1. La asistencia obligatoria a recibir o dictar charlas, talleres o cursos sobre los derechos y obligaciones de las personas en el acceso a los bienes y servicios, las cuales no podrán exceder de sesenta horas, ni ser menor de treinta, distribuidas conforme así lo disponga la decisión administrativa.

2. Imposición de multa.
3. La clausura temporal de almacenes, depósitos y establecimientos dedicados al comercio, conservación, almacenamiento, producción o procesamiento de bienes, por un lapso de hasta noventa días.
4. La ocupación temporal con intervención de almacenes, depósitos, industrias, comercio, transporte de bienes, por un lapso de hasta noventa días.
5. Cierre definitivo de almacenes, depósitos y establecimientos dedicados al comercio, conservación, almacenamiento, producción o procesamiento de bienes.

En caso de incumplimiento, por parte del infractor o infractora sancionada, de la obligación prevista en el numeral primero, se le impondrá por cada hora de inasistencia, una multa de Cien Unidades Tributarias (100 UT), salvo que demuestre fundados y justificados motivos o razones de su inasistencia por caso fortuito o fuerza mayor, plenamente comprobables, a criterio del Instituto para la Defensa de las Personas en el Acceso a los Bienes y Servicios. A tal efecto, el infractor o infractora deberá presentar ante el órgano competente un escrito anexando las pruebas que considere pertinentes dentro de los tres días hábiles siguientes a su inasistencia y el Instituto deberá resolver lo conducente en un lapso de cinco días hábiles, prorrogables por el mismo periodo.

Para la imposición de las sanciones se tomarán en cuenta los principios de equidad, proporcionalidad, racionalidad,

considerándose a estos efectos la gravedad de la infracción, la dimensión del daño, los riesgos a la salud, la reincidencia y la última declaración del ejercicio fiscal anual.

Las sanciones aquí previstas, no eximirán a los infractores o infractoras sancionadas de que se le exija la respectiva responsabilidad civil o penal.

En el caso de sanción de cierre temporal, el tiempo en que se mantenga la medida, el patrono continuará pagando los salarios a las trabajadoras o trabajadores y demás obligaciones laborales y de la seguridad social, lo cual deberá ser verificado por la autoridad laboral competente.

Sanciones por incumplimiento a los derechos de las personas

Artículo 126. Quien viole o menoscabe los derechos establecidos en el artículo 8, de la presente Ley, será sancionado con multa de cien unidades tributarias (100 UT) a cinco mil unidades tributarias (5000 UT) y clausura temporal hasta por noventa días.

Sanciones por incumplimiento a la protección de la salud y seguridad

Artículo 127. Quien incumpla las obligaciones establecidas en el Título II Capítulo II referido a la protección de la salud y seguridad, artículos 9, 10, 11, 12, 13 y 14, será sancionado con multa de cien unidades tributarias (100 UT) a cinco mil unidades tributarias (5000 UT) y clausura temporal hasta por

noventa días o cierre definitivo.

Sanciones por incumplimiento de la protección de los intereses económicos y sociales

Artículo 128. Quien incumpla las estipulaciones previstas en el Título II, Capítulo III, artículos 16, 17, 18, 19, 20, 21 y 22, serán sancionados con multa de cien unidades tributarias (100 UT) a cinco mil unidades tributarias (5.000 UT), y clausura temporal hasta por noventa días.

Sanciones por incumplimiento a los deberes correspondientes a la prestación de los servicios

Artículo 129. Quien incumpla las estipulaciones previstas en el Título II, Capítulo IV, artículos 24, 25, 26, 27, 28, 29 y 30, serán sancionados con multa de cien unidades tributarias (100 UT) a cinco mil unidades tributarias (5.000 UT), y clausura temporal hasta por noventa días.

Sanciones por incumplimiento a la protección en el comercio electrónico

Artículo 130. Quien incumpla las estipulaciones previstas en el Título II, Capítulo V, artículos 31, 32, 33, 34, 35, 36, 37, 38, 39 y 40 serán sancionados con multa de cien unidades tributarias (100 UT) a cinco mil unidades tributarias (5.000 UT), y clausura temporal hasta por noventa días.

Sanciones por incumplimiento a la información y publicidad

Artículo 131. Quien incumpla las estipulaciones previstas en

el Título II, Capítulo VI artículos 41, 43, 44, 45, 46, 47, 48, 49, 50, 51, 52, 53, 54, 56, 57, 58, 59, 60, 61, 62 y 63 serán sancionados con multa de cien unidades tributarias (100 UT) a cinco mil unidades tributarias (5.000 UT), y clausura temporal hasta por noventa días.

Sanciones por especulación, acaparamiento y por boicot

Artículo 132. Quien esté incurso en los supuestos previstos en el Título II, Capítulo VII en sus artículos 65, 66, 67, 68 y 69, serán sancionados con clausura temporal hasta por noventa días, multa de cien unidades tributarias (100 UT) a cinco mil unidades tributarias (5.000 UT) o cierre definitivo.

Parágrafo Único: Cuando el funcionario bajo fe pública constate la comisión in fraganti del ilícito de especulación, deberá abrir de inmediato el procedimiento administrativo sancionatorio, notificando en ese acto al infractor para que comparezca ante el órgano competente al tercer día hábil siguiente, a los fines de conocer la oportunidad para la audiencia de formulación de cargos, de conformidad con lo previsto en el artículo 121 de esta Ley. Así mismo, procederá a fijar el monto de la multa, tomando en cuenta los principios de justicia, equidad, proporcionalidad, racionalidad y progresividad, apreciándose especialmente:

1. La gravedad de la infracción.
2. La dimensión del daño.
3. El monto de la patente de industria y comercio del ejercicio en curso.

4. El monto indicado en la última declaración de impuesto sobre la renta por concepto de ingresos brutos.
5. La reincidencia.

Cuando la notificación personal no fuere posible, se ordenará la publicación del acto en un diario de circulación nacional y, en este caso, se entenderá notificado transcurrido el término de cinco días contados a partir de la publicación, circunstancia que se advertirá en forma expresa, luego de los cuales comenzará a computarse el término para que comparezca al tercer día hábil ante el órgano competente, a los fines de conocer la oportunidad para la audiencia de formulación de cargos.

Sanciones por incumplimiento a las obligaciones inherentes a los contratos de adhesión

Artículo 133. Quien esté incurso en los supuestos previstos en el Título II, Capítulo VIII en sus artículos 70, 71, 72, 73 y 74 serán sancionados con multa de cien unidades tributarias (100 UT) a cinco mil unidades tributarias (5.000 UT), o clausura temporal hasta por noventa días.

Sanciones por incumplimiento a las operaciones a crédito de bienes o prestaciones de servicios

Artículo 134. Quien esté incurso en los supuestos previstos en el Título II, Capítulo IX en sus artículos 75, 76 y 77 serán sancionados con multa de cien unidades tributarias (100 UT) a cinco mil unidades tributarias (5.000 UT), o clausura temporal hasta por noventa días.

Sanciones por incumplimiento a las responsabilidades del proveedor

Artículo 135. Quien esté incurso en los supuestos previstos en el Título II, Capítulo X en sus artículos 78, 79, 80, 81, 82, 83, 84, 85, 86 y 87, serán sancionados con multa de cien unidades tributarias (100 UT) a cinco mil unidades tributarias (5.000 UT), o clausura temporal hasta por noventa días.

CAPÍTULO II DE LAS MULTAS

Destino de las multas y de la liquidación de los bienes comisados

Artículo 136. Los montos enterados por concepto de las multas así como los generados por concepto de la venta de los bienes comisados deberán ingresar al Fondo Nacional de los Consejos Comunales, en un plazo no mayor de cinco días hábiles contados a partir de que la Autoridad competente expida la planilla de liquidación, convirtiéndose el referido acto de ejecución en Título Ejecutivo. En caso de que el infractor o infractora no cumpla con la obligación del pago de la multa dentro del plazo establecido, se iniciará de inmediato el Juicio Ejecutivo, con arreglo al procedimiento de Ejecución de Créditos Fiscales, establecido en el Código de Procedimiento Civil.

Acumulación de sanciones de multas

Artículo 137. Cuando el mismo sujeto de la cadena de producción o consumo estuviere incurso en dos o más supuestos de infracción, se le impondrá, acumulativamente, el monto de las multas que corresponda a cada infracción.

TÍTULO VII DE LOS DELITOS Y LAS PENAS

93

CAPÍTULO I DE LA ESPECULACIÓN, EL ACAPARAMIENTO, EL BOICOT, ALTERACIÓN FRAUDULENTE DE PRECIOS, ALTERACIÓN FRAUDULENTE DE CONDICIONES DE OFERTA Y DEMANDA, Y EL CONTRABANDO DE EXTRACCIÓN

Especulación

Artículo 138. Quienes vendan bienes a precios superiores a los fijados por la autoridad competente, alteren la calidad o condicionen su venta, incurrirán en el delito de especulación y serán sancionados con prisión de dos a seis años.

Acaparamiento

Artículo 139. Quienes restrinjan la oferta, circulación o distribución de bienes o retengan los mismos, con o sin ocultamiento, para provocar escasez y aumento de los precios, incurrirán en el delito de acaparamiento y serán sancionados con prisión de dos a seis años.

Del boicot

Artículo 140. Quienes, conjunta o separadamente, desarrollen o lleven a cabo acciones, incurran en omisiones, que impidan, de manera directa o indirecta la producción, fabricación, importación, acopio, transporte, distribución y comercialización de bienes, serán sancionados con prisión de seis a diez años.

Alteración fraudulenta de precios

Artículo 141. Quien difunda noticias falsas, emplee violencia, amenaza, engaño o cualquier otra maquinación para alterar los precios de los bienes, será sancionado con prisión de dos a seis años.

Alteración fraudulenta de condiciones de oferta y demanda

Artículo 142. Quien con la finalidad de alterar las condiciones de oferta y demanda en el mercado nacional, destruya o haga desaparecer los bienes o los instrumentos necesarios para su producción o distribución será sancionado con prisión de cinco a diez años.

Contrabando de extracción

Artículo 143. Incurrir en delito de contrabando de extracción, y será castigado con pena de prisión de cuatro a ocho años, quien mediante actos u omisiones, en complicidad o no con funcionario o autoridad, intente desviar los bienes declarados de primera necesidad de su destino original autorizado por el

órgano o ente competente, así como, quien intente extraer del territorio nacional dichos bienes, cuando su comercialización se haya circunscrito al territorio nacional.

Parágrafo Único: El delito de contrabando de extracción se comprueba cuando el poseedor de bienes declarados de primera necesidad no pueda presentar, a requerimiento de la autoridad competente, en un lapso de 24 horas hábiles siguientes, al día de haber sido sorprendido en la presunta comisión del delito, la documentación comprobatoria de haber cumplido con todas las disposiciones legales referidas a la movilización y control de dichos bienes.

En todo caso, una vez comprobado el delito se procederá al comiso del medio de transporte utilizado.

CAPÍTULO II DE OTROS DELITOS

De la usura genérica

Artículo 144. 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 notoriamente desproporcionada a la contraprestación que por su parte realiza, incurrirá en delito de usura y será sancionado con prisión de uno a tres años.

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.

De la usura en las operaciones de financiamiento

Artículo 145. Quien en las operaciones de venta a crédito de bienes o servicios 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.

Igualmente, será sancionado con la misma pena, quién viole lo establecido en el segundo párrafo del artículo 77 de la presente Ley.

De la importación de bienes nocivos para la salud

Artículo 146. Quien importe o comercialice bienes declarados nocivos para la salud y de prohibido consumo, será sancionado con prisión de tres a cinco años. Asimismo, será sancionado la funcionaria o 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.

Alteración de calidad, cantidad, peso o medida de bienes y servicios

Artículo 147. La proveedora o el proveedor que modifique o altere la calidad, cantidad, peso o medida de los bienes y servicios, en perjuicio de la consumidora o consumidor o la usuaria o usuario, será sancionado con prisión de seis meses a un año.

Circunstancia agravante

Artículo 148. Serán aumentadas en el doble, las penas establecidas para las conductas tipificadas en el presente Capítulo, cuando éstas tengan por objeto la seguridad integral de la nación, desestabilizar las instituciones democráticas o generar alarmas que amenacen la paz social.

Remisión Legal

Artículo 149. El conocimiento de los delitos previstos en esta Ley corresponde a la jurisdicción penal ordinaria, de conformidad con lo establecido en el Código Orgánico Procesal Penal.

Lo no previsto en este Título, se regirá por lo establecido en el Código Penal.

De la Inhabilitación en el ejercicio del Comercio

Artículo 150. Se podrá establecer como pena accesoria para la persona que haya sido condenada mediante Sentencia

definitivamente firme por los Delitos señalados en el Capítulo I de este Título, la inhabilitación para el ejercicio del comercio por un periodo de hasta diez años contados a partir del momento en que tenga lugar el cumplimiento de la pena corporal impuesta.

De las Responsabilidades

Artículo 151. Sin perjuicio de la imposición de las penas y sanciones establecidas en la presente Ley, las personas no estarán eximidas de su responsabilidad civil, penal y administrativa contenidas en las leyes correspondientes.

DISPOSICIONES TRANSITORIAS

PRIMERA. El Ejecutivo Nacional reglamentará la presente Ley, en un lapso de ciento ochenta días, contados a partir de la entrada en vigencia de la reforma de la presente Ley.

SEGUNDA: Las actuaciones procedimentales verificadas durante la vigencia de la Ley para la Defensa de las Personas en el Acceso a los Bienes y Servicios conservan plena validez, debiendo aplicarse de manera inmediata para lo que reste de los procedimientos en curso lo establecido en esta Ley.

TERCERA: Hasta tanto se agote de manera definitiva toda la papelería del otrora Instituto Autónomo para la Defensa y Educación del Consumidor y del usuario (INDECU), tendrá plena validez la que se encuentre distinguida con la antigua denominación del Instituto.

DISPOSICIÓN DEROGATORIA

Única. Se Deroga la Ley de Protección al Consumidor y al Usuario publicada en Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 37.930 del 4 de mayo de 2004, así como el Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley Especial de Defensa Popular contra el Acaparamiento, la Especulación, el Boicot y cualquier otra conducta que afecte el Consumo de los Alimentos o Productos Sometidos a Control de Precios, publicado en la Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 38.629 de fecha 21 de febrero de 2007, y su posterior reforma publicada en la Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 38.862 de fecha 31 de enero de 2008.

DISPOSICION FINAL

Única. La presente Ley entrará en vigencia a partir de su publicación en Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela. Quedan exentos de todos los impuestos de papel sellado, estampillas y derechos registrales, todos los actos jurídicos, solicitudes y actuaciones de cualquier especie que se realicen en ocasión de la aplicación del Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley.

Dada, firmada y sellada, en el Palacio Federal Legislativo, sede de la Asamblea Nacional, en Caracas, a los vientiún días del mes de enero de dos mil diez. Años 199° de la Independencia, 150° de la Federación.

100

Presidente de la Asamblea Nacional

CILIA FLORES

Primer Vicepresidente

DARÍO VIVAS VELASCO

Segundo Vicepresidente

JOSE ALBORNOZ URBANO

Secretario

IVÁN ZERPA GUERRERO

Subsecretario

VICTOR CLARK BOSCÁN

Promulgación de la Ley para la Defensa de las Personas en el Acceso a los Bienes y los Servicios, de conformidad con lo previsto en el artículo 213 de la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela.

Palacio de Miraflores, en Caracas, a los treinta días del mes de enero de dos mil diez. Año 199^º de la Independencia, 150^º de la Federación y 11^º de la Revolución Bolivariana.

Cúmplase,
(L.S)

HUGO CHAVEZ FRIAS

Refrendado
El Vicepresidente Ejecutivo
(L.S)

ELIAS JAUJA MILANO

Refrendado
El Ministro del Poder Popular del Despacho de la Presidencia
(L.S)

LUIS RAMON REYES REYES

Refrendado
El Ministro del Poder Popular para Relaciones Interiores y Justicia
(L.S)

TARECK EL AISSAMI

Refrendado
El Ministro del Poder Popular para Relaciones Exteriores
(L.S)

NICOLAS MADURO MOROS

Refrendado

El Ministro Encargado del Ministerio del Poder Popular
para la Economía y Finanzas

(L.S)

JORGE GIORDANI

Refrendado

El Ministro del Poder Popular para la Defensa

(L.S)

CARLOS JOSE MATA FIGUEROA

Refrendado

El Ministro del Poder Popular para el Comercio

(L.S)

EDUARDO SAMAN

Refrendado

El Ministro del Poder Popular para las Industrias Básicas y
Minerías

(L.S)

RODOLFO EDUARDO SANZ

Refrendado

El Ministro del Poder Popular Para el Turismo

(L.S)

PEDRO MOREJON CARRILLO

Refrendado

El Ministro Encargado del Ministerio del Poder Popular
para la Agricultura y Tierras

(L.S)

ELIAS JAJA MILANO

Refrendado

El Ministro del Poder Popular para la Educación Superior

(L.S)

LUIS ACUÑA CEDEÑO

Refrendado

El Ministro del Poder Popular para la Educación

(L.S)

HECTOR NAVARRO

Refrendado

El Ministro del Poder Popular para la Salud y Protección
Social

(L.S)

CARLOS ROTONDARO COVA

Refrendado

La Ministra del Poder Popular para el Trabajo

(L.S)

MARIA CRISTINA IGLESIAS

Refrendado

El Ministro del Poder Popular para la Obras Públicas y Vivienda

(L.S)

DIOSDADO CABELLO RONDON

Refrendado

El Ministro del Poder Popular para la Energía y Petróleo

(L.S)

RAFAEL DARIO RAMIREZ CARREÑO

Refrendado

El Ministro del Poder Popular para el Ambiente

(L.S)

ALEJANDRO HICTHER MARVALDI

Refrendado

El Ministro del Poder Popular para la Planificación y Desarrollo

(L.S)

JORGE GIORDANI

Refrendado

El Ministro del Poder Popular para Ciencia , Tecnología e Industrias Intermedias

(L.S)

RICARDO JOSE MENENDEZ PRIETO

Refrendado
La Ministra del Poder Popular para la Comunicación y la
Información
(L.S)

BLANCA EEKHOUT

Refrendado
La Ministra del Poder Popular para las Comunas y Protección
Social
(L.S)

ERIKA DEL VALLE FARIAS PEÑA

Refrendado
El Ministro del Poder Popular para la Alimentación
(L.S)

FELIX RAMON OSORIO GUZMAN

Refrendado
El Ministro del Poder Popular para la Cultura
(L.S)

HECTOR ENRIQUE SOTO CASTELLANOS

Refrendado
La Ministra del Poder Popular para el Deporte
(L.S)

VICTORIA MERCEDES MATA GARCIA

Refrendado

La Ministra del Poder Popular para los Pueblos Indígenas

(L.S)

NICIA MALDONADO MALDONADO

Refrendado

La Ministra del Poder Popular para Mujer e Igualdad de Géneros

(L.S)

MARIA LEON

Refrendado

El Ministro del Poder Popular para Energía Eléctrica

(L.S.)

ALI RODRIGUEZ ARAQUE

Refrendado

El Ministro de Estado

(L.S.)

EUGENIO VASQUEZ ORELLANA

INDICE

LEY PARA LA DEFENSA DE LAS PERSONAS EN EL ACCESO A LOS BIENES Y SERVICIOS

TITULO I

Disposiciones generales.....	6
------------------------------	---

TITULO II

De los derechos de las personas.....	12
--------------------------------------	----

CAPITULO I

De los derechos.....	12
----------------------	----

CAPITULO II

De la protección de la salud y seguridad.....	15
---	----

CAPITULO III

De la protección de los intereses económicos y sociales.....	18
--	----

CAPITULO IV

De los servicios.....	22
-----------------------	----

CAPITULO V

De la protección en el comercio electrónico.....	26
--	----

CAPITULO VI

De la información y publicidad.....	30
-------------------------------------	----

CAPITULO VII

De la especulación, el acaparamiento, el boicot y otros como ilícitos administrativos.....	42
---	----

CAPITULO VIII

De la protección en los contratos de adhesión.....	43
--	----

CAPITULO IX

De las operaciones a crédito de bienes o prestaciones de servicios.....	48
--	----

CAPITULO X

De la responsabilidad de la proveedora o proveedor.....	50
---	----

TITULO III	
De la educación y de la participación popular.....	56
CAPITULO I	
De la formación y el adiestramiento.....	56
CAPITULO II	
De la organización y participación popular.....	58
TITULO IV	
De la autoridad competente.....	62
CAPITULO I	
Del órgano rector.....	62
CAPITULO II	
Del Instituto para la Defensa de las Personas en el Acceso a los Bienes y Servicios.....	63
CAPITULO III	
Del Consejo Directivo.....	66
TITULO V	
De los procedimientos administrativos.....	69
CAPITULO I	
Principios de los procedimientos.....	69
CAPITULO II	
De la fiscalización.....	70
CAPITULO III	
Mecanismos alternos de resolución de conflictos.....	77
CAPITULO IV	
Del inicio del procedimiento administrativo.....	79
TITULO VI	
De las sanciones.....	86
CAPITULO I	
De los tipos de sanciones.....	86
CAPITULO II	
De las multas.....	92

TITULO VII

De los delitos y las penas..... 93

CAPITULO I

De la especulación, el acaparamiento, el boicot, alteración fraudulenta de precios, alteración fraudulenta de condiciones de oferta y demanda, y el contrabando de extracción..... 93

CAPITULO II

De otros delitos..... 95

DISPOSICIONES TRANSITORIAS..... 98

DISPOSICIÓN DEROGATORIA..... 99

DISPOSICIÓN FINAL..... 99

NOTA:

“ Se deja constancia que en el artículo 117 de esta Ley existe un salto en la secuencia de los numerales, del 3 al 5, no existiendo en el texto de dicho artículo el numeral 4; este error material es origina de la publicación en Gaceta Oficial, en consecuencia, se transcribe en forma íntegra y sin modificaciones alguna el mencionado error material.

Este libro se terminó de imprimir
en los talleres gráficos del Servicio Autónomo
Imprenta Nacional y Gaceta Oficial
de la República Bolivariana de Venezuela
con una edición de 5.000 ejemplares
en el mes de julio de 2011.
Caracas - Venezuela