



SITUACIÓN ACTUAL DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES EN INTERNET DE CONFORMIDAD CON LA LEY ORGÁNICA DE PRECIOS JUSTOS

(Current Status of the Rights of Consumers on the Internet in accordance with the
Organic Law of Fair Prices)

Recibido: 14/06/2014 Aceptado: 20/07/2014

Chirinos, Magdelis

Abogada en libre ejercicio, Venezuela

mqchirinos@gmail.com

RESUMEN

El presente trabajo tuvo como propósito analizar la situación actual de los derechos de los consumidores en Internet, a consecuencia de la entrada en vigencia de la Ley Orgánica de Costos y Precios Justos (Presidencia de la República, 2014). Para el desarrollo del mismo, se consultaron la Ley para la Defensa de las Personas en el Acceso a los Bienes y Servicio (Asamblea Nacional, 2010), la nueva Ley Orgánica de Costos y Precios Justos, así como la opinión de diversos autores, basándose fundamentalmente en autores como Echaide y otros (2006), Rico (2007), entre otros. Se trató de una investigación jurídico documental, con un diseño bibliográfico, no experimental, centrado en el análisis de contenido a partir de observación documental y el fichaje, teniendo como método de análisis el método deductivo y la hermenéutica jurídica. Entre los resultados arrojados, se tuvo que los consumidores que intervienen en el comercio electrónico, quienes según la derogada Ley para la Defensa de las Personas en el Acceso a los Bienes y Servicios (2010) deben gozar de un marco jurídico que garantice efectivamente, la protección de sus derechos económicos en la adquisición de bienes y servicios, ya que la situación actual ha supuesto un clima de incertidumbre que implica un estado de limitada protección, al solo enfocarse en la determinación de precios justos de bienes y servicios, mediante el análisis de las estructuras de costos, la fijación del porcentaje máximo de ganancia, creando para los consumidores sin considerar otros aspectos como publicidad engañosa, calidad y garantías de los productos entre otros, que no están regulados con precisión en la vigente Ley Orgánica de Precios Justos.

Palabras clave: internet, consumidores, incumplimiento, protección, obligaciones mercantiles.

ABSTRACT

This article focused on the consumer Analyze Internet Deprotection with the repeal of the Law for the Defense of the People in access to goods and services by the Law of Fair Prices, making a reference to the theoretical basis for the law was consulted defense of persons in access to goods and services (2010), and doctrine based on authors like Echaide and others (2006), Rico (2007), among others. It was a documentary legal research with a non-experimental design literature, focusing on content analysis from observation and documentary transfer, taking as a method of analyzing the deductive



method and the legal hermeneutics. Among the results had to be thrown consumers involved in e-commerce, who according to the repealed Act For Defense Of The People In The Real And Access Services (2010) they should be effectively protected, ensuring the protection of their rights economic in acquiring goods and services are in a state of limited protection to just focus on the determination of fair prices for goods and services, by analyzing cost structures, setting the maximum percentage gain, creating for consumers an unprotected state in other respects misleading advertising, quality and product guarantees among others, which are not precisely regulated in the Organic Law of fair Prices (2014).

Keywords: internet, consumers, protection, breach, commercial obligations.

INTRODUCCIÓN

Desde sus inicios, el comercio ha sido una actividad propia de las civilizaciones signadas por el intercambio de productos o servicios para la subsistencia del hombre, en donde con el pasar del tiempo y ante los constantes cambios, se han modificado las estrategias comerciales tradicionales para adaptarse a las nuevas tendencias sociales, lo cual en las últimas décadas ha implicado la implementación de negocios en la red para llevar a cabo el comercio electrónico.

Es así que en el marco del desarrollo de la Sociedad de la Información se ha situado al comercio electrónico, que se constituye como el conjunto de relaciones en las que se realiza la producción, publicidad, venta y distribución de productos a través de las redes de Internet, teniendo como objetivo primordial la compra-venta de bienes y servicios. Dentro de tal escenario, se hace importante analizar si los principios tradicionales, resultan igualmente aplicables a la publicidad, oferta y aceptación en los contratos llevados a cabo en el comercio electrónico, lo cual amerita el estudio de los derechos de proveedores y consumidores, así como las obligaciones mercantiles que se derivan de dicha actividad desarrollada en entornos virtuales.

En ese sentido, en el ordenamiento jurídico venezolano, hasta comienzos del año 2014, el derecho del consumidor a ser informado de manera cierta y detallada, sobre las características esenciales de los bienes o servicios que se le ofrecen en las transacciones realizadas por cualquier medio o tecnología idónea, se encontraba contemplado en la Ley para la Defensa de las Personas en el Acceso a los Bienes y Servicios (Asamblea Nacional, 2010), como una de las principales obligaciones a cumplirse en los contratos electrónicos.

No obstante, desde el 23 de enero de 2014, con la entrada en vigencia de la nueva Ley Orgánica de Precios Justos (Presidencia de la República, 2014), queda derogada la Ley para la Defensa de las Personas en el Acceso a los Bienes y Servicios (Asamblea Nacional, 2010), generándose un vacío legislativo, en cuanto a esta área de protección al consumidor, por cuanto la promulgada ley no contempla un régimen especial aplicable al comercio electrónico y con ello desaparecen también las normas que resultaban aplicables a la oferta de bienes y/o servicios por Internet.



La situación descrita conlleva a plantearse, cuál es la situación actual de los referidos derechos, considerando que la nueva Ley Orgánica de Precios Justos (Presidencia de la República, 2014) afecta disposiciones constitucionales fundamentales referidas a la libertad de elección del consumidor, lo cual se encuentra establecido en su artículo 117, en el que se regula lo relativo a la información veraz y oportuna, considerando el derecho a disponer de una información adecuada y no engañosa.

ASPECTOS METODOLÓGICOS

La investigación realizada en el presente análisis estuvo enmarcada dentro de los elementos que componen un diseño de investigación bibliográfico, ocupándose del estudio de problemas planteados a nivel teórico, con el propósito de ampliar y profundizar el conocimiento de su naturaleza, con apoyo, principalmente, en trabajos previos, doctrinas, información y datos divulgados por medios impresos, audiovisuales o electrónicos.

Para el análisis realizado se aplicó el método deductivo, el cual según Hernández, y otros (2010): “es el que aspira a demostrar en forma interpretativa, mediante la lógica pura, la conclusión en su totalidad a partir de unas premisas, de manera que se garantiza la veracidad de las conclusiones, si no se invalida la lógica aplicada”; es decir, aquel que se emplea con la finalidad de estudiar un fenómeno desde el todo hacia las partes, analizar el concepto para llegar a los elementos de las partes del todo. Su proceso es sintético analítico por medio del cual se parte de una premisa general para sacar conclusiones de un caso particular.

Con relación a la técnica de análisis se aplicó el análisis de contenido y la hermenéutica, que poseen grandes riquezas interpretativas y coadyuvaron al análisis y desarrollo de esta investigación, a fin de dar respuesta cual es la situación actual de los derechos de los consumidores en internet de conformidad con la entrada en vigencia de la nueva Ley Orgánica de Precios Justos.

Krippendorf (1990) define el análisis de contenido como “la técnica destinada a formular a partir de ciertos datos, inferencias reproducibles y válidos para ser aplicados en un contexto”, el propósito de este análisis es describir tendencias, analizar técnicas persuasivas, estilos, relacionar características.

En cuanto a la hermenéutica, se dice que es una técnica que siempre fue usada en la investigación, pues conllevó necesariamente a realizar una interpretación lógica del tema objeto de estudio, es definida según Dilthey (s/f; citado por Hurtado y Toro, 2010) como “aquel proceso mediante el cual se descubre el significado de las cosas, se interpretan palabras, escritos, textos u obras, pero conservando siempre su contexto esencial”.

De esta manera, la técnica utilizada facilitó los medios necesarios para recabar, evaluar y alcanzar la interpretación del objeto o escrito que se está interpretando, apartando los obstáculos que surgen de la complejidad del lenguaje del tema investigado, es decir, permitieron analizar la información referida a la Situación Actual de los Derechos

de los Consumidores en Internet de conformidad con la Ley Orgánica de Precios Justos (Presidencia de la República, 2014).

LEY ORGÁNICA DE PRECIOS JUSTOS

La Ley Orgánica de Precios Justos fue publicada en la Gaceta Oficial número 40.340 del 23 de enero del 2014 (Presidencia de la República).

Según su Artículo 1, la misma:

“Tiene por objeto asegurar el desarrollo armónico, justo, equitativo, productivo y soberano de la economía nacional, a través de la determinación de precios justos de bienes y servicios, mediante el análisis de las estructuras de costos, la fijación del porcentaje máximo de ganancia y la fiscalización efectiva de la actividad económica y comercial, a fin de proteger los ingresos de todas las ciudadanas y ciudadanos, y muy especialmente el salario de las trabajadoras y los trabajadores; el acceso de las personas a los bienes y servicios para la satisfacción de sus necesidades establecer los ilícitos administrativos, sus procedimientos y sanciones, los delitos económicos, su penalización y el resarcimiento de los daños sufridos, para la consolidación del orden económico socialista productivo”.

Por otra parte, según lo refieren sus disposiciones transitorias Primera y Segunda, con su entrada en vigencia se derogan la Ley de Costos y Precios Justos del 18 de julio de 2011, publicada en Gaceta Oficial número 39.715 y la Ley para la Defensa de las Personas en el Acceso a los Bienes y Servicios del 1 de febrero de 2010, publicada en la Gaceta Oficial número 39.358 y las demás que colindan con la presente Ley. Entre las características más resaltantes que posee la ley in comento pueden mencionarse las siguientes:

En primer término, en cuanto a los sujetos a quienes resulta aplicable, son las personas naturales y jurídicas de derecho público o privado, nacionales o extranjeras, que desarrollen actividades económicas en el territorio de la República Bolivariana de Venezuela, incluidas las que se realizan a través de medios electrofónicos. En este orden, se crea el Registro Único de Personas que Desarrollan Actividades Económicas (RUPDAE), de carácter público y accesible a todos los particulares, pudiéndose establecer subcategorías dentro de dicho registro. La inscripción es requisito indispensable, a los fines de poder realizar actividades económicas y comerciales en el país.

En tal sentido, se crea, de igual modo, la Superintendencia Nacional para la Defensa de los Derechos Socio Económicos (SUNDDE), como un órgano desconcentrado con capacidad de gestión presupuestaria, administrativa y financiera, adscrita a la Vicepresidencia Económica de Gobierno. Entre sus atribuciones y facultades destacan los siguientes:

- La categorización de bienes y servicios, o de sujetos, atendiendo a los criterios técnicos que estime convenientes.



- La determinación, modificación y control de precios es competencia de la SUNDDE. Sobre la base de la información aportada por los sujetos de la presente Ley, proceder a determinar el precio justo del bien o servicio, o efectuar su modificación en caso necesario, de oficio o a solicitud del interesado.

- Podrá establecer la obligación o los criterios, para que los sujetos de regulación definidos en la presente Ley, coloquen en sus listas de precios o en el marcaje de los productos una leyenda indicando que los precios han sido registrados, determinados o modificados de conformidad con las disposiciones contenida en esta norma.

- La determinación o modificación de precios, así como los márgenes de ganancia razonables se efectuarán mediante análisis socioeconómico desarrollado por la SUNDDE, considerando los datos registrados, así como la información disponible en los sistemas informáticos y archivos de los órganos y entes de la Administración Pública, vinculados y afines.

- A los fines de gestionar la adquisición de divisas, los sujetos de aplicación, deberán demostrar ante la SUNDDE el cumplimiento de los criterios de precios justos, independientemente que exista o no fijación expresa, en cuyo caso le será expedido el certificado correspondiente.

Sobre la base de las funciones y atribuciones anteriormente señaladas y las demás que disponga la Ley, la SUNDDE tendrá amplias atribuciones de Inspección y Fiscalización a través de la cual podrá practicar inspecciones de oficio o por denuncia, a los inmuebles destinados a la producción, importación, distribución, comercialización, almacenamiento, acopio, recintos aduanales o de depósito de bienes propiedad de los sujetos de aplicación, así como en los destinados a la prestación de servicios. En este orden, la Ley contempla la Intendencia de Protección de Derechos Socio Económicos de las Personas, la cual se encargara de las funciones de inspección, fiscalización e investigación establecidas en la Ley, así como imponer las sanciones contempladas en la misma.

Ahora bien, La Ley Orgánica de tal, y como lo refiere Arellano (2014), bajo el paradigma de la Gestión de Gobierno actual, tiene como fundamento frenar el desequilibrio provocado por la especulación. Por otra parte, y como contrapartida según lo refiere Páez (2014), el control de precios en un contexto en el cual hay también hay control de cambio resulta letal para el aparato productivo y para los ciudadanos. Además la creciente inflación y el cambio nominal fijo, cuando la inflación internacional es comparativamente muy baja, produce un efecto negativo sobre la competitividad del aparato empresarial del país. Los productos importados se hacen más baratos y los nacionales más caros.

Sobre la base de lo señalado con anterioridad, el citado investigador deduce que la Ley Orgánica de Precios Justos (Presidencia de la República, 2014) surgió en un contexto de inestabilidad política económica, razón por la cual no se encuentra clara la conveniencia o no de la misma. De igual manera, al observar el objeto de la Ley, los sujetos de aplicación y las funciones del SUNDDE, se infiere que la misma enfoca su

marco regulatorio básicamente en el establecimiento de precios justos o no, por parte de las personas naturales o jurídicas que desarrollen actividades económicas en el territorio de la República Bolivariana de Venezuela, incluidas las que se realizan a través de medios electrofónicos; sin embargo, en relación a este punto, no se establece ningún aparte especial en el cual se regule dicha materia, ni establece mecanismos de regulación y protección a los consumidores o al comercio electrónico.

De la revisión de la ley en comento, es posible observar que la misma no consideró algunos aspectos que eran objeto de regulación en las leyes que expresamente deroga, por lo que particularmente desaparece el sistema de protección al consumidor, regulando lo relativo a precios y ganancias, sin brindar una protección a la promoción y publicidad de los bienes y/o servicios como lo hacía la derogada Ley para la Defensa de las Personas en el Acceso a los Bienes y Servicios (Asamblea Nacional, 2010).

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

Según lo señala la exposición de motivos de la derogada Ley para la Defensa de las Personas en el Acceso a los Bienes y Servicios:

“El Estado está en la obligación de brindar a la sociedad instituciones que garanticen a los ciudadanos el goce de todas las esferas que contribuyan a su desarrollo integral y no sólo a las necesidades básicas. En este sentido, y en apego a los principios constitucionales deben implementarse normativas que desarrollen y hagan posible la “Suprema Felicidad Social” y protejan la paz social, el derecho a la vida, a la salud del pueblo, la vivienda como derecho humano y los servicios públicos esenciales” (Asamblea Nacional, 2010).

En este contexto, se inscribió la reforma parcial del Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley para la Defensa de las Personas en el Acceso a los Bienes y Servicios, como un instrumento legal de suma importancia para prevenir la escasez, el aumento indebido de precios, la restricción de la oferta en bienes declarados de primera necesidad, así como los abusos frente a los destinatarios finales.

Así, la derogada Ley para la Defensa de las Personas en el Acceso a los Bienes y Servicios tenía 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.

Sobre la base de este objetivo, la derogada Ley creó el Instituto para la Defensa de las Personas en el Acceso a Bienes y Servicios (INDEPABIS), adscrito al Ministerio del Poder Popular con competencia en la materia. Entre las atribuciones de este organismo se destacaban según el artículo 101:



“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, Ministerio del Poder Popular para el Comercio 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 (...)” (Asamblea Nacional, 2010).

Igualmente, el ámbito de aplicación eran todos los actos jurídicos celebrados entre 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.

Asimismo, se encontraban 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.

En tal sentido, los proveedores de bienes y servicios dedicados al comercio electrónico deberían 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 deberían hacer ninguna declaración, incurrir en alguna omisión o comprometerse en alguna práctica que resulte falsa, engañosa, fraudulenta y discriminatoria.

EL COMERCIO ELECTRÓNICO

Hoy en día el Internet forma parte de un proceso fundamental para el desarrollo del comercio, a través de él las empresas pueden mostrar sus productos e informar sobre sus características, e incluso perfeccionar los contratos. Es por ello que se señala el comercio electrónico como aquella herramienta de transacción fundamental o intercambio de información comercial.

Según Gariboldi, (1999), el comercio electrónico:

“Es toda transacción comercial producción, publicidad, distribución y venta de bienes y servicio, realizada tanto por personas, empresas o agentes electrónicos a través de medios digitales o de comunicación, en un mercado virtual que carece de límites geográficos y temporales”.



Con razón a esto, al hablar del comercio electrónico se hace referencia al comercio que se lleva a cabo a través de Internet, el cual es un espacio sin fronteras, donde todo el proceso relacionado con la ejecución de actos de comercio, podría ser llevada a cabo completamente por este medio o solo una parte se realiza a través de él.

En tal sentido, para Rico (2007), se puede definir como “cualquier forma de transacción o intercambio de información comercial basada en la transmisión de datos sobre redes de comunicación como Internet”. Es decir, se incluye tanto la compraventa como todas aquellas actividades previas a esta tales como publicidad, búsqueda de información, contratación previa.

El comercio electrónico fue otro de los aspectos que contaba con una regulación especial en la derogada Ley para la Defensa de las Personas en el Acceso a los Bienes y Servicios (Asamblea Nacional, 2010), en ella se encontraba un capítulo innovador destinado exclusivamente a la protección del consumidor en el comercio electrónico, desarrollado por los artículos 31 al 43, que recogían las normas para proteger, defender y salvaguardar los derechos e intereses de los individuos o colectivos, estableciendo ilícitos administrativos, procedimientos y sanciones, así como los delitos con su respectiva penalización.

La Ley para la Defensa de las Personas en el Acceso a los Bienes y Servicios brindaba una definición legal de comercio electrónico, presentaba las normas para proteger, defender, proteger y salvaguardar los derechos e intereses de los individuos o colectivos frente al acceso a los bienes y/o servicios, estableciéndose en su 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” (Asamblea Nacional, 2010).

Por todo ello, es importante tener claro el concepto de Comercio Electrónico, y para analizarlo se debe partir de una definición amplia, la cual explique que, cuando se trata de comercio electrónico, se está frente a una nueva forma de comercio con características especiales, que lo diferencian del comercio tradicional, las cuales radican esencialmente en operaciones realizadas vía electrónica a través de mensajes de datos y el lugar donde se encuentran las partes contratantes en principio es irrelevante.

Igualmente, puede destacarse entre las características esenciales que al realizar transacciones por medio del comercio electrónico, no quedan rastros del acuerdo o del pago en papel y los proveedores por pequeños que se encuentren constituidos, pueden tener presencia mundial, pues su acceso y presencia en Internet es ilimitada.

De todo ello, se expresa que el comercio electrónico difiere del comercio tradicional básicamente en la forma en que la información es procesada e intercambiada, dado que,

tradicionalmente, la información es intercambiada directamente a través del contacto directo entre personas o a través del uso de teléfonos o de sistemas postales, mientras que el comercio electrónico maneja la información por la vía digital de los canales de comunicaciones y sistemas de cómputo.

En cuanto a su alcance, el comercio electrónico no puede quedarse restringido respecto a las relaciones de compraventa entre las partes contratantes a través de medios electrónicos, tal como lo define Ribas (1999), quien afirma:

“Bajo la denominación de comercio electrónico se distingue el vasto conjunto de actividades con la finalidad mercantil que desarrolla mediante el uso de sistemas de procesamiento de datos y de comunicaciones sin que exista un contacto físico y directo entre quien oferta un bien o servicio y quien lo demanda”.

Es decir, el comercio electrónico comprende no solo las ventas o adquisiciones que el oferente y el usuario realizan a través de la red de comunicación como lo es el internet, sino que la misma abarca todas las etapas o actividades del contrato como lo son oferta, promoción, publicidad, siempre que esta se realicen a través de la red.

Así las cosas, resulta evidente el vacío legal que ha dejado el Estado en cuanto al comercio electrónico se refiere, donde se promueva el desarrollo de un sistema donde se armonice el contenido y forma de las contrataciones electrónicas, así como los mecanismos de defensas suficientes para la resolución de conflictos derivados del comercio electrónico.

DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES

Para Echaide y otros (2006), el consumidor es “aquella persona que utiliza mercancía o adquiere ya sea bienes o servicios producidos para su uso”.

La derogada Ley para la Defensa de las Personas en el Acceso a los Bienes y Servicios (2010), en su artículo 4, brindaba una definición de consumidores expresando como persona o consumidor “toda aquella 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” (Asamblea Nacional, 2010).

En este orden de ideas, para la protección de los consumidores se han creado derechos básicos los cuales se encuentran contemplados en diversos instrumentos de carácter jurídico. De esta forma, en la referida ley, el título correspondiente a los derechos de las personas o consumidores establecía lo siguiente:

“Son derechos de las personas en relación a los bienes y servicios declarados o no de primera necesidad: la protección de su salud y seguridad en el acceso a los bienes y servicios; la adquisición en las mejores condiciones de calidad y precio sin condicionamientos, 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; entre otros, los cuales serán objeto de análisis posteriormente” (Artículo 8) (Asamblea Nacional, 2010).

De igual modo, en la Comisión de las Naciones Unidas se encuentran enmarcadas directrices para la protección del consumidor o usuario; establecidas por los países miembros de la Organización reunidos en Asamblea General promulgan por medio del Departamento de Asuntos Económicos y Sociales la resolución 39/248 del 9 de abril de 1985, y ampliada en 1999.

Estas directrices para la protección a los derechos del consumidor, son recomendaciones establecidas para que los gobiernos de los países en vías de desarrollo, cuenten con una orientación o una guía que les señale hacia dónde dirigir sus esfuerzos para formular o mantener una política de protección a los derechos del consumidor y a proteger efectivamente a sus habitantes, garantizándoles la vida, salud y sus legítimos intereses económicos en la adquisición de bienes o servicios que satisfagan sus necesidades ya que existe un desequilibrio entre el consumidor y el proveedor en cuanto a la capacidad económica, nivel de educación y poder de negociación que afrontan en la relaciones de consumo.

Con relación a ello, algunos autores, como Echaide y otros (2006), afirman que los consumidores actuando de manera organizada tienen el poder y la responsabilidad de influir en las políticas de desarrollo de sus derechos y así hacer del consumo una actividad humanamente enriquecedora e inteligente.

También conviene afirmar que el mejor defensor de los derechos del consumidor, es el mismo consumidor, tal responsabilidad la comparte con las organizaciones o asociaciones destinadas a la protección de sus intereses, debido a que sus modalidades de consumo serán influyentes en las decisiones de los proveedores.

Por ello, en las relaciones comerciales celebradas a través del Internet existirán dos actores fundamentales para que éstas se susciten, los cuales son: los consumidores o usuarios y los proveedores de bienes o servicios. Los primeros se encuentran conformados por la gran mayoría y son quienes pagan determinada cantidad de dinero por adquirir determinados bienes o determinados productos, y los segundos, son todos aquellos proveedores que producen determinados bienes o servicios para vender.

Asimismo, cabe destacar, que la Ley Orgánica de Precios Justos (Presidencia de la República, 2014), al derogar enteramente la Ley para la Defensa de las Personas en el Acceso a los Bienes y Servicios (Asamblea Nacional, 2010), ha creado un vacío legal con respecto a la protección de los consumidores, pues la misma no establece una regulación con respecto a los mismos, solo señala en su Artículo 3, numeral 5, que tendrá como fin defender, proteger y salvaguardar los derechos e intereses individuales, colectivos y difusos, en el acceso de las personas a los bienes y servicios para la satisfacción de sus necesidades, pero no indica a cuáles derechos e intereses se refiere.

De igual modo, al sustituir los derechos de los consumidores, se limitan a establecer



solo sanciones en su Artículo 49, último aparte, a quienes violen, menoscaben, desconozcan o impidan a las personas el ejercicio de los siguientes derechos:

“1. El suministro de información suficiente, oportuna y veraz sobre los bienes y servicios puestos a su disposición, con especificación de los datos de interés inherentes a su elaboración, prestación, composición y contraindicaciones, que sean necesarias.

2. La promoción y protección jurídica de sus derechos y intereses económicos y sociales en las transacciones realizadas, por cualquier medio o tecnología.

3. La reposición del bien o resarcimiento del daño sufrido en los términos establecidos en la presente ley.

4. La protección contra la publicidad o propaganda falsa, engañosa, subliminal o métodos coercitivos, que induzca al consumismo o contraríen los derechos de las personas en los términos de esta Ley.

5. A no recibir trato discriminatorio por los proveedores o proveedoras de los bienes y servicios.

6. A la protección en los contratos de adhesión que sean desventajosos o lesionen sus derechos o intereses.

7. A la protección en las operaciones a crédito.

8. A retirar o desistir de la denuncia y la conciliación en los asuntos de su interés, siempre que no se afecten los intereses colectivos.

9. A la disposición y disfrute de los bienes y servicios, de forma continua, regular, eficaz, eficiente e ininterrumpida.

10. A los demás derechos que la Constitución de la República y la normativa vigente establezcan, inherentes al acceso de las personas a los bienes y servicios” (Presidencia de la República, 2014).

Si bien es cierto que dichas sanciones recogen parte de los derechos de los consumidores, sigue resultando aún insuficiente este artículo, debido a que los mismos no cuentan con una regulación especial como se contemplaba en la Ley para la Defensa en el Acceso a los Bienes y Servicios (Asamblea Nacional, 2010), la cual contenía X Capítulos contenidos dentro del Título II, en los cuales estaban desarrollados de manera amplia y específica cada uno de los derechos destinados a brindar protección al consumidor.

Por ello, se ha hecho necesario resaltar que el objetivo de la regulación de protección al consumidor debe estar encaminado a resguardar la buena fe comercial, la información completa y la competencia leal, que permita a los consumidores tomar decisiones según sus preferencias e intereses, evitando prácticas desleales que afecten al consumidor por



tomar decisiones no eficientes o en su contra.

Asimismo, con base a lo anteriormente planteado, se cree conveniente que los consumidores, actuando de manera organizada con respecto al desamparo de sus derechos, producto de la derogación de la referida ley, tienen la responsabilidad de exigir e influir en el desarrollo de políticas que garanticen de sus derechos y fortalezcan la protección de los consumidores, en cuanto a las actividades de publicidad y promoción llevadas a cabo en el comercio electrónico, y así hacer del consumo una actividad enriquecedora en Venezuela.

CONCLUSIONES

De lo expuesto en líneas anteriores se concluye que Internet se ha convertido en un mecanismo por excelencia, en donde se están desarrollando y promocionando ofertas como nueva forma de llevarse a cabo las relaciones comerciales. El comercio en Internet tiene un carácter mundial, porque puede visualizarse desde cualquier parte del planeta, en donde cada vez son más los proveedores de bienes y/o servicios que desarrollan nuevas técnicas y espacios publicitarios tan dinámicos que a través de ellos se pueden realizar transacciones mercantiles que comprenden la promoción, oferta y hasta el perfeccionamiento del contrato.

Ahora bien, y según se observó en el análisis vigente de la Ley Orgánica de Precios Justos (Presidencia de la República, 2014), la misma está básicamente enfocada en un aspecto de la comercialización como lo es la determinación de los precios, y en tal sentido hacia allí está canalizado su objetivo, y aun cuando incluye entre su ámbito de aplicación el comercio electrónico, no le da la categoría especial que se merece y ocupa actualmente este tipo de transacciones.

Todo ello hace una diferencia en cuanto a la derogada Ley para la Defensa de las Personas en el Acceso a Los Bienes y Servicios (Asamblea Nacional, 2010), en la cual los proveedores de bienes y servicios dedicados al comercio electrónico deberían prestar la debida atención a los intereses de las personas y actuar de acuerdo con prácticas equitativas de comercio y la publicidad.

Paralelo a lo anterior, como se ha mencionado previamente, el artículo 117 de la Carta Magna (Asamblea Nacional Constituyente, 1999), reconoce el derecho de todas las personas a disponer de bienes y servicios de calidad, así como a una información adecuada y no engañosa sobre el contenido y características de los productos y servicios que consumen, a la libertad de elección y a un trato equitativo y digno.

Señalando seguidamente que la ley debe establecer los mecanismos necesarios para garantizar esos derechos, las normas de control de calidad y cantidad de bienes y servicios, los procedimientos de defensa del público consumidor, el resarcimiento de los daños ocasionados y las sanciones correspondientes por la violación de estos derechos, razón por la cual se considera que La Ley Orgánica de Precios Justos (Presidencia de la República, 2014), es indudablemente inconstitucional, tanto por su contenido, como su finalidad, puesto que viola los principios fundamentales establecidos en la Constitución de



la República Bolivariana de Venezuela.

De esta forma, los consumidores que intervienen en el comercio electrónico, quienes se encontraban resguardados según la derogada Ley Para La Defensa de las Personas en el Acceso a Los Bienes y Servicios, deben contar con un marco jurídico que garantice la protección de sus derechos económicos en la adquisición de bienes y servicios en Internet, ya que esta se encuentra limitada en la actualidad, al haberse derogado las disposiciones relativas a su protección por una ley que nada dice respecto de las especialidades de las negociaciones por Internet.

Ello por cuanto, como se ha mencionado, la nueva Ley Orgánica de Precios Justos se limita a enfocarse en la determinación de precios justos de bienes y servicios mediante el análisis de las estructuras de costos, la fijación del porcentaje máximo de ganancia, creando para los consumidores un estado de desprotección en otros aspectos como publicidad engañosa, calidad y garantías de los productos entre otros, que ahora no están regulados con precisión, todo lo cual se traduce en un estado de inseguridad jurídica para los consumidores en Internet.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Arellano, M. (2014). El Poder Popular y los precios justos. Documento en línea. Disponible en: <http://www.aporrea.org/contraloria/a190967.html>. Consulta: 12/04/2014.
- Asamblea Nacional (2010). Ley para la Defensa de las Personas en el Acceso a los Bienes y Servicios (Ley de Reforma Parcial de la Ley para la Defensa de las Personas en el Acceso a los Bienes y Servicios). Gaceta Oficial número 39.358 de fecha 1 de febrero de 2010. Venezuela.
- Echaide, J.; Izquierdo, R. y González, L. (2006). Consumo y Derecho. Publicidad Engañosa. España. Editorial ESIC.
- Gariboldi, G. (1999). Comercio Electrónico. Concepto y reflexiones básicas. Argentina. Editorial BID-INTAL.
- Hernández, R.; Fernández, C. y Baptista, P. (2010). Metodología de la Investigación. México. Editores McGraw-Hill Interamericana.
- Hurtado, I. Y Toro, J. (2007). Paradigma y métodos de investigación en tiempos de cambios. Libros de El Nacional. Venezuela.
- Krippendorff, K. (1990). Metodología del análisis de contenido. Teoría y práctica. España. Editorial Paidós Ibérica.
- Páez, T. (2014). Tercer Observatorio de la pequeña y mediana empresa de Venezuela. Venezuela. Unidad de Publicaciones de la CAF.
- Presidencia de la República (2014). Ley Orgánica de Precios Justos. Gaceta Oficial número 40.340 de fecha 23 de Enero de 2014. Venezuela.



Ribas, A. (1999). Aspectos jurídicos del comercio electrónico en Internet. Colombia. Editorial Aranzadi.

Rico, M. (2007) La Protección de los Consumidores en las transacciones electrónicas de pago. Revista Electrónica Télématique. Volumen número 6, edición 3. (Pp. 33-49).