



DECRETO CON RANGO, VALOR Y FUERZA DE LEY PARA LA DEFENSA DE LAS PERSONAS EN EL ACCESO A LOS BIENES Y SERVICIOS

El pasado 31 de julio de 2008, en el marco de la Ley Habilitante, fue publicado el Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley para la Defensa de las Personas en el acceso a los Bienes y Servicios (Ley para la Defensa de las Personas) el cual derogó: (i) la Ley de Protección al Consumidor y al Usuario (LPCU) y (ii) 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 (Ley Contra el Acaparamiento).

- **OBJETO**

Según el Artículo 1 de la Ley para la Defensa de las Personas, su objeto es "...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..." lo que pretende realizar "...estableciendo los ilícitos administrativos, sus procedimientos y sanciones; los delitos y su penalización, el resarcimiento de los daños sufridos..." e igualmente "...regular su aplicación por parte del Poder Público con la participación activa y protagónica de las comunidades".

- **ÁMBITO DE APLICACIÓN.**

El ámbito de aplicación de la Ley para la Defensa de las Personas se encuentra establecido en su Artículo 3 y comprende todos los actos jurídicos

entre proveedores y personas, así como entre estas, relativos a:

1. Arrendamiento de bienes
2. Contratación de servicios prestados por entes públicos o privados
3. Cualquier negocio jurídico de interés económico

Igualmente, se encuentran dentro del ámbito de aplicación de la Ley para la Defensa de las Personas los actos o conductas siguientes:

1. Acaparamiento
2. Especulación
3. Boicot
4. Cualquier otra que afecte el acceso a los alimentos o bienes **declarados o no de primera necesidad**

Los sujetos responsables de las conductas señaladas, pueden ser cualquiera de los sujetos económicos de la cadena de distribución, producción y consumo de bienes y servicios, desde: (i) el importador, (ii) el almacenador, (iii) el transportista, (iv) el productor, (v) el fabricante, (vi) el distribuidor, (vii) el comercializador, (viii) el mayorista y (ix) el detallista.

- **PRINCIPALES DISPOSICIONES O NOVEDADES.**

1. Definiciones:

- Los términos "Consumidor" y "Usuario" de la derogada LPCU fueron sustituidas por

- el de "Personas", manteniendo la misma definición.
- Se incluyen las definiciones de "Cadena de distribución, producción y consumo", "Importadora o Importador", "Productora o Productor", "Fabricante", "Distribuidora o Distribuidor", "Comercializadora o Comercializador o Prestadora o Prestador de Servicios"
2. El Artículo 5 de la LEY PARA LA DEFENSA DE LAS PERSONAS amplía los motivos de las medidas de carácter excepcional que puede tomar el Ejecutivo Nacional, limitadas por la derogada LPCU a evitar el alza indebida de precios, y lo faculta a dictarlas para evitar también el acaparamiento y boicot de productos o servicios declarados de primera necesidad o establecer reducciones de precios y tarifas de los bienes o servicios de la señalada categoría.
 - a. El conocimiento de los aspectos políticos, económicos, sociales y culturales de los procesos que se desarrollan en la cadena de distribución, producción y consumo de los bienes y servicios para ejercer la contraloría social.
 - b. La protección en los Contratos de Adhesión
 - c. La protección en las operaciones a crédito
 - d. La protección contra proveedores que no cumplan con la permisología legal o reglamentaria
 - e. El retiro o desistimiento de la denuncia y la conciliación cuando no se afecte al interés público.
 - f. La disposición y el disfrute de bienes y servicios de forma regular, continua, eficaz, eficiente e ininterrumpida.
 3. Sustituye al Instituto de Protección al Consumidor y al Usuario (INDECU) por el Instituto Para la Defensa de las Personas en el Acceso a los Bienes y Servicios (INDEPABIS).

Si bien estos derechos no se encontraban enumerados de la misma forma en la LPCU, la misma contenía normas que desarrollaban la mayoría de ellos. Fue excluido de la numeración del Artículo 7 el derecho de los consumidores a su educación e instrucción sobre sus derechos en la adquisición de bienes y servicios, aunque luego se desarrolla en el Título III.
 4. Se otorga potestad cautelar a los fiscales del INDEPABIS.

• **CAMBIOS CON RESPECTO A LAS DEROGADAS LPCU Y LEY CONTRA EL ACAPARAMIENTO**

1. En cuanto a los Derechos de las Personas

Además de los enumerados en la derogada LPCU (Artículo6), la Ley para la Defensa de las Personas agrega en su Artículo 7, los siguientes derechos:

2. En cuanto al Comercio Electrónico

El Artículo 33 de la Ley para la Protección de las Personas establece un lapso no mayor de 24 horas para que los proveedores suspendan el envío de mensajes electrónicos no solicitados, cuando así lo haya indicado la persona.

3. En cuanto a la Información y Publicidad

Aparte de la información que exigía la LPCU, la Ley para la Protección de las Personas exige que los bienes y servicios lleven consigo:

- i. Los porcentajes de sus componentes o ingredientes
- ii. Los términos de garantías, en los bienes y servicios que las ofrezcan
- iii. Los resultados, beneficios, consecuencias o implicaciones que se pueden esperar del uso del producto o la contratación del servicio.

La Información sobre Alimentos encuentra regulación especial en el Artículo 42, que exige incorporar en el rotulado la siguiente información:

- i.Nombre del producto
- ii.Marca comercial
- iii.Identificación del lote
- iv.Razón social de la empresa
- v.Contenido neto
- vi.Número de registro sanitario
- vii.Valor nutricional
- viii.Fecha de expiración o tiempo máximo de consumo
- ix.Lista de ingredientes con sus respectivas especificaciones
- x.Precio de venta al público
- xi.País de origen

Por otra parte, a diferencia de lo establecido como facultad del Ejecutivo en la LPCU, la Ley para la Protección de las Personas (Artículo 49) impone al Ejecutivo el deber de establecer la obligación de los fabricantes o importadores, de imprimir, según el caso, el Precio de Venta de Fábrica (PDF) o el Precio de Venta del Importador (PVI) y la fecha de determinación de dichos precios en los bienes en que lo considere conveniente.

Los elementos sobre los cuales puede versar la publicidad falsa o engañosa,

que se encontraban señalados de manera enunciativa en la LPCU, lo son de manera taxativa en la Ley para la Protección de las Personas, que además eliminó la publicidad falsa o engañosa sobre los componentes o ingredientes del bien ofrecido, o el porcentaje en que concurren en el bien o servicio objeto de la publicidad, que estaba previsto en el Artículo 62, numeral 2, de la LPCU.

Con respecto a las promociones, ofertas especiales o liquidaciones en las que el proveedor no cumpla con lo ofrecido, el Artículo 62 de la Ley para la Protección de las Personas eliminó la opción de la persona de aceptar otro bien o la prestación de un servicio equivalente, que estaba prevista en el Artículo 68 de la LPCU.

4. En cuanto a los Contratos de Adhesión

Según lo dispuesto en el Artículo 69 de la Ley para la Protección de las Personas, la autoridad competente podrá anular las cláusulas de los contratos de adhesión que vulneren los derechos de las personas. Esta decisión deberá ser publicada en Gaceta Oficial.

Por otra parte, de acuerdo al Artículo 73, se mantienen las mismas causas de nulidad de los contratos de adhesión, eliminando la excepción contenida en el Artículo 87, numeral 6 de la LPCU con respecto a la posibilidad de que el proveedor rescinda unilateralmente el contrato cuando se conceda esta facultad a la persona para el caso de ventas por correo o por muestrario.

En cuanto al derecho de la persona a retractarse del contrato de adhesión, el Artículo 72 de la nueva ley señala que de ser oportunamente ejercido este derecho, le será restituido el precio cancelado dentro de los siete (7) días siguientes a la manifestación de voluntad de la persona. A diferencia de lo establecido en la derogada LPCU, los

gastos en que haya incurrido el proveedor en la entrega o instalación que consten en el presupuesto o factura, solo podrán ser descontados del monto a ser restituido cuando el bien o servicio tengan características idénticas a las pactadas en el contrato de adhesión.

Por último, la Ley para la Protección de las Personas eliminó la previsión sobre la legislación aplicable al contrato (la propia LPCU y en forma supletoria las disposiciones de los Códigos Civil y de Comercio, según le fueran aplicables), anteriormente establecida en el Artículo 88 de la LPCU.

5. En cuanto a las Operaciones a Crédito de Bienes o Prestaciones de Servicios

El Artículo 74 de la Ley para la Protección de las Personas excluyó la obligación de informar el monto de intereses a cobrar, establecida previamente en el Artículo 89, numeral 2 de la derogada LPCU.

6. Cambios sobre la Responsabilidad del Proveedor

El régimen de responsabilidad del proveedor mantiene la esencia de la LPCU, con algunos cambios puntuales como:

- i. El establecimiento de un lapso de siete (7) días siguientes al reclamo para que el proveedor repare de manera gratuita los defectos que presente el bien,
- ii. La integración de los supuestos de indemnización por daños y perjuicios, devolución del precio pagado y reposición del bien en un solo artículo, al cual se agrega una causal de procedencia de la reposición del bien o devolución del precio, relacionada con la reparación no satisfactoria del bien,

iii. La reposición del bien o devolución del precio sólo será procedente cuando sea imposible llevar a cabo la reparación gratuita del bien, y

iv. Se precisa el lapso de servicio técnico por diez (10) años sobre bienes y servicios de naturaleza duradera, contados a partir de su comercialización, a menos que reglamentaciones técnicas determinen otro lapso, que no podrá ser menor de siete (7) años.

7. Cambios respecto a las Autoridades

- a. El Ministerio del Poder Popular para las Industrias Ligeras y el Comercio (MILCO)

El MILCO pasa a ser el órgano rector en materia de defensa de las personas en el acceso a los bienes y servicios, ejerciendo las facultades que en tal sentido le correspondían al INDECU bajo la vigencia de la LPCU.

- b. El Instituto para la Defensa de las Personas en el Acceso a los Bienes y Servicios (INDEPABIS)

En vista de la nueva distribución de competencias entre el MILCO y el INDEPABIS, las competencias que tenía el INDECU fueron distribuidas entre estos órganos. Fueron eliminadas del todo, las facultades del INDECU referentes a la educación de los consumidores o usuarios sobre sus derechos y se redujo el número de lugares en los que el INDEPABIS deberá establecer centros de información.

- i. La Facultad de Fiscalización – Las Medidas Preventivas

A diferencia de la LPCU, la Ley para la Protección de las Personas regula

ampliamente la facultad de fiscalización, por lo que de acuerdo al Artículo 109, los funcionarios autorizados del INDEPABIS se encuentran autorizados para:

- Practicar fiscalizaciones en los establecimientos dedicados a la actividad económica de las personas sujetas a la ley,
- Exigir la exhibición de la contabilidad y demás documentos relacionados
- Requerir a los sujetos de la cadena de producción, distribución y consumo o a terceros, su comparecencia a interrogatorios, reconocimiento de firmas, documentos o bienes.
- Practicar avalúos
- Practicar la verificación física de toda clase de bienes
- Solicitar información a funcionarios o empleados públicos y a terceros
- Requerir copia de la totalidad o parte de los soportes magnéticos, así como de los documentos revisados durante la fiscalización
- Practicar fiscalizaciones en los medios de transporte, a cualquier hora
- Requerir el auxilio de la fuerza pública si hubiere impedimento para el ejercicio de sus funciones
- Dejar constancia de los documentos revisados durante la fiscalización
- Adoptar las medidas necesarias para impedir la destrucción, desaparición o alteración de la documentación que se exija, incluidos los registrados en medios magnéticos

Los funcionarios del INDEPABIS, de acuerdo con el Artículo 110, podrán dictar medidas preventivas durante las

fiscalizaciones, en cualquiera de los siguientes supuestos:

- Cuando los sujetos de los medios de distribución, producción y consumo, prestadores de servicios o terceros responsables, presuntamente hayan omitido realizar cualquier actividad para el normal desenvolvimiento de su actividad.
- Cuando no se exhiban los libros o documentos pertinentes o no aporte los elementos necesarios para la fiscalización
- Cuando las declaraciones del sujeto fiscalizado no tengan soporte documental, contable u otro
- Cuando se les impida el acceso a los locales, oficinas u otros lugares donde deba realizarse la fiscalización
- Lleven dos o más sistemas de contabilidad con distinto contenido
- Omisión de registro de operaciones o presunta alteración de ingresos, costos y deducciones
- Registro de compras sin soportes
- Omisión u alteración de los registros de inventario, o registren dichas existencias a precios distintos a los de costo
- Incumplimiento de la obligación de valoración de inventario o no establezcan mecanismos de control de los mismos
- Se adviertan irregularidades que imposibiliten el conocimiento cierto de las operaciones

Las medidas preventivas que pueden ser dictadas por los fiscales del INDEPABIS, conforme al Artículo 111, son las siguientes:

- Las necesarias para impedir la destrucción, desaparición o alteración de los bienes y de la documentación exigida, incluyendo los registrados en medios magnéticos u otros, así como cualquier otro medio probatorio
- Tomar posesión de los bienes y sus respectivos medios de transporte cuando se presuma una omisión o conducta contraria a las disposiciones de la ley. El INDEPABIS tendrá la facultad de poner los mismos a disposición de las personas cuando se trate de bienes de primera necesidad
- Tomar posesión de los bienes y sus respectivos medios de transporte cuando se presuma la comisión de los ilícitos de especulación, acaparamiento, boicot y expendio de alimentos o bienes en mal estado. El INDEPABIS tendrá la facultad de poner los mismos a disposición de las personas cuando se trate de bienes de primera necesidad
- Ocupación y operatividad temporal, la cual se materializará mediante la posesión inmediata, puesta en operatividad, administración y aprovechamiento del establecimiento, local, bienes y servicios.
- Cualquiera otra que se considere necesaria para garantizar el bienestar colectivo de manera efectiva, oportuna e inmediata

ii. Mecanismos Alternos de Resolución de Conflictos

Eliminación del procedimiento de arbitraje ante la Sala de Conciliación y Arbitraje del INDECU, por lo que sólo queda vigente el procedimiento de Conciliación.

iii. Procedimiento Administrativo

De acuerdo al Artículo 118, el INDEPABIS tendrá la posibilidad de dictar las siguientes medidas preventivas durante el procedimiento administrativo, las cuales se encontraban similarmente previstas en la derogada Ley contra el Acaparamiento (Artículo 13):

- 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
- 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.
- El comiso de los bienes en cualquiera de las fases o etapas de la cadena productiva
- Cualquiera otra que se considere necesaria para garantizar de manera urgente el derecho de las personas al acceso a los bienes y servicios.

En cuanto a las decisiones del Presidente del INDEPABIS, el Artículo 123 prevé la posibilidad de impugnarlas mediante el ejercicio del recurso jerárquico ante el MILCO dentro de los 15 días siguientes, mientras que la decisión del Ministro sólo podrá ser impugnada ante la Sala Política Administrativa del Tribunal Supremo de

Justicia dentro de noventa (90) días continuos.

8. Declaratoria de Utilidad Pública e Interés Social

El Artículo 5 de la Ley para la Defensa de las Personas, **declara de utilidad pública e interés social** todos los bienes relacionados con el desarrollo de la actividad de producción, fabricación, importación, acopio, transporte, distribución y comercialización de alimentos, bienes y servicios declarados de primera necesidad, siguiendo el sentido del Artículo 4 de la Ley contra el Acaparamiento.

9. Potestad Expropiatoria

La norma que se comenta prevé también la posibilidad de **iniciar la expropiación** de los bienes pertenecientes a los sujetos sometidos a la aplicación de la Ley para la Defensa de las Personas **sin necesidad de declaratoria previa de utilidad pública e interés social** por parte de la Asamblea Nacional, a diferencia del Artículo 4 de la Ley contra el Acaparamiento que eliminaba la necesidad de cumplir con cualquier formalidad.

10. De los Servicios Públicos Esenciales

El Artículo 6 declara como servicios esenciales las actividades de producción, fabricación, importación, acopio, transporte, distribución y comercialización de alimentos o productos declarados de primera necesidad. La declaratoria de "servicio esencial" autoriza al Instituto Para la Defensa de las Personas en el Acceso a los Bienes y Servicios (INDEPABIS), que sustituye al INDECU, para tomar las medidas necesarias para garantizar la prestación del servicio en condiciones de continuidad, regularidad, eficacia, eficiencia, de forma ininterrumpida y en atención de la satisfacción de las

necesidades colectivas, similarmente a lo establecido en el Artículo 5 de la Ley contra el Acaparamiento, con exclusión de los bienes sometidos a control de precios.

11. El Papel de los Consejos Comunales

De forma similar a lo que estaba previsto en la Ley contra el Acaparamiento, y de acuerdo a lo señalado por los Artículos 91 al 94 de la Ley para la Defensa de las Personas, los Consejos Comunales, a través de los Comités de Contraloría Social para el Abastecimiento, son los responsables para el control, monitoreo, vigilancia y verificación del abastecimiento de bienes y servicio de primera necesidad y de cualquier otra naturaleza de interés colectivo en toda la cadena de distribución, producción y consumo.

Si bien no le fue atribuida la potestad de dictar medidas preventivas, pueden instruir el expediente respectivo para que el Presidente del INDEPABIS pueda dictarlas en caso de considerarlas procedentes.

• SANCIONES CREADAS O REFORMADAS.

El INDEPABIS tiene la facultad de imponer las siguientes sanciones, según la gravedad del caso:

1. Asistencia obligatoria a charlas o talleres
2. Imposición de multa
3. Clausura temporal de almacenes, depósitos y establecimientos dedicados al comercio, conservación, almacenamiento, producción o procesamiento de bienes por noventa (90) días
4. Ocupación temporal con intervención de almacenes, depósitos, industrias, comercio, transporte de bienes, por noventa (90) días

5. Cierre definitivo

En cuanto a los ilícitos y delitos en particular, se establecieron las siguientes sanciones, previstas en los Artículos 125 y siguientes:

1. Por el incumplimiento de los derechos de las personas: multa de 100 a 500 Unidades Tributarias (UT), o clausura temporal por 90 días
2. Clausura temporal por 90 días por los siguientes motivos:
 - a. Incumplimiento de la Protección a la Salud y Seguridad
 - b. Especulación, acaparamiento y boicot
3. Multa de 100 a 5.000 Unidades Tributarias (UT), o clausura temporal por 90 días por los siguientes motivos:
 - a. Incumplimiento de la protección de los intereses económicos y sociales
 - b. Incumplimiento de deberes correspondientes a la prestación de servicios
 - c. Incumplimiento de la protección en el Comercio Electrónico
 - d. Incumplimiento a la información y publicidad
 - e. Incumplimiento de obligaciones inherentes a los contratos de adhesión
 - f. Incumplimiento a las operaciones a crédito de bienes o prestación de servicios
 - g. Incumplimiento de las responsabilidades del proveedor
4. Prisión de 2 a 6 años por los siguientes delitos:
 - a. Especulación
 - b. Acaparamiento

- c. Alteración fraudulenta de precios
- d. Contrabando de extracción

5. Prisión de 6 a 10 años por Boicot
6. Prisión de 5 a 10 años por alteración fraudulenta de condiciones de oferta y demanda
7. Prisión de 1 a 3 años por usura genérica
8. Prisión de 2 a 5 años por usura en las operaciones de financiamiento
9. Prisión de 3 a 5 años por importación de bienes nocivos para la salud
10. Prisión de 6 meses a 1 año por alteración de calidad, cantidad, peso o medida de bienes y servicios
11. Todas las penas pueden ser aumentadas al doble cuando tengan por objeto la seguridad de la nación, desestabilizar las instituciones democráticas o generar alarmas que amenacen la paz social.
12. Se puede establecer como pena accesoria la inhabilitación para el ejercicio del comercio por un período de diez (10) años contados a partir del cumplimiento de la pena corporal, tal y como lo preveía el Artículo 28 de la derogada Ley contra el Acaparamiento.

• **ENTRADA EN VIGENCIA.**

La Ley para la Defensa de las Personas entró en vigencia a partir de su publicación en Gaceta Oficial N° 5.889 Extraordinario, de fecha 31 de julio de 2008.



Reporte legal
Decreto con rango, valor
y fuerza de Ley para la
Defensa de las Personas
en el acceso a los Bienes
y Servicios.
Agosto 2008

**Hoet Peláez Castillo & Duque
Abogados****© 2008 Hoet Peláez Castillo &
Duque. Todos los Derechos
Reservados.****Oficinas (Offices):**

Centro San Ignacio, Torre Kepler
Av. Blandín, La Castellana
Caracas – Venezuela
Tel.: +58 212 201.8611 / 263.6644
Fax: +58 212 263.7744
E-Mail: infolaw@hpcd.com

Web Site: www.hpcd.com**Dirección Postal (Mailing Address)****International (International):**

CCS 13031
P.O. Box 025323
Miami, Florida 33102-5323 U.S.A.

Venezuela:

Apartado 62.414, Caracas 1060-A

Contacto:**Fernando Peláez**

E-Mail: fpelaez@hpcd.com

Telf.: +58 212 201 8501

Román Duque

E-Mail: rduque@hpcd.com

Telf.: +58 212 201 8507

José Torrealba

E-Mail: jtorrealba@hpcd.com

Telf.: +58 212 201 8578

Andrés Linares

E-Mail: alinares@hpcd.com

Telf.: +58 212 201 8538

El objetivo del Reporte Legal es proveer información a los clientes y relacionados de **Hoet Peláez Castillo & Duque**. Los artículos de este Reporte reflejan los puntos de vista de sus respectivos autores y no persiguen suministrar asesoría legal. Los lectores no deberían actuar sobre la base de la información contenida en este Reporte, sin obtener previamente asesoría jurídica específica. Los artículos de Reporte Legal pueden ser reproducidos, total o parcialmente, previa autorización escrita de Hoet Peláez Castillo & Duque, e indicando siempre su fuente u origen en forma destacada.