

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

## **EXPOSICION DE MOTIVOS**

La actual Ley de Protección al Consumidor y al Usuario, fue promulgada en Gaceta Oficial numero 37.930 de fecha cuatro de mayo del año 2.004, derogando la antigua Ley de Protección al Consumidor del 17 de mayo de 1.995, siendo resultado de la discusión parlamentaria y ciudadana que en aquel entonces se planteo con el objeto de adaptarla a las nuevas circunstancias que se requerían.

Lo que hoy se propone, tiene como fundamento esencial los profundos cambios históricos, que en lo social, en lo económico, en lo político y en lo cultural, se desarrollan de manera dinámica y progresiva en el país y en atención a que los derechos de las personas en el acceso a los bienes y servicios están considerados como un derecho humano en la Constitución de la Republica Bolivariana de Venezuela de 1.999, razón por la cual se hizo imperioso luego de un complejo y largo periodo de discusión multidisciplinario, esta propuesta de reforma.

Se busca responder de manera ágil y expedita a los derechos de las consumidoras, los consumidores, las usuarias y los usuarios, modificándose e incorporándose disposiciones sustanciales y simplificándose los procedimientos administrativos existentes, los de la oralidad como medio de subsanación procedimental, rompiéndose de tal manera con la rigidez y el convencionalismo, dogmatismo legal tradicional del procedimiento actual.

Se amplia el ámbito de su competencia, incluyéndose como sujetos de la Ley a toda persona natural o jurídica que intervienen en la cadena de distribución, producción, y consumo, tales como importadoras y importadores, productoras y productores, fabricantes, distribuidores y comercializadores, haciéndolos responsables directa y solidariamente cuando sus conductas o actos afecten o vulneren los derechos de las personas.

Se incorporan a los Concejos Comunales a través de los Comités de Contraloría Social para el Abastecimiento y demás organizaciones, como nuevos actores del proceso en la defensa, educación, información, vigilancia y control de los derechos e intereses de las personas en el acceso a los bienes y servicios, en cumplimiento de la disposición constitucional de la participación protagónica del pueblo en los asuntos de la vida nacional y para la defensa integral de la nación en materia de bienes y servicios, declarados o no de primera necesidad.

Se sanciona un cúmulo de actuaciones que la Ley vigente solo contenía de manera enunciativa, es decir, no estaba prevista pena alguna para estas conductas irregulares, por lo que en tal sentido, ahora se precisa su carácter ilícito, previendo sanciones que permitan el cumplimiento oportuno de la Ley, así como, imposición de otros ilícitos y delitos, penas, a los fines de prevenir las conductas y actos contrarios a los derechos de las personas.

De tal forma, se consagraron las denominadas medidas correctivas y preventivas, en el ejercicio de la aplicación del presente Decreto-Ley, a fines de asegurar y garantizar que

no queden ilusorias las decisiones, así como la de afrontar las conductas de acaparamiento, especulación, boicot y extracción de bienes, permitiéndole al Estado garantizar la seguridad alimentaria de la Nación.

Decreto N° 6.092 27 de mayo de 2008

**HUGO CHAVEZ FRIAS**

**Presidente de la República**

En ejercicio de la atribución que le confiere el numeral 8 del artículo 236 de la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela, y de conformidad con lo dispuesto en el artículo 1º, numerales 1 y 4 de la Ley que autoriza el Presidente de la República para dictar Decretos con Rango, Valor y Fuerza de Ley en las Materias que se delegan en Consejo de Ministros.

**DICTA**

El siguiente,

**DECRETO CON RANGO, VALOR Y FUERZA DE**

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

**TITULO I**

**DISPOSICIONES GENERALES**

**Objeto**

**Artículo 1º.** El presente Decreto con Rango, Valor y Fuerza de 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.

**Materia de Orden Público**

**Artículo 2º.** Las disposiciones del presente Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley son de orden público e irrenunciable por las partes.

Las operaciones económicas entre los sujetos definidos en este Decreto con Rango, Valor y Fuerza de 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.

**Ambito de aplicación**

**Artículo 3º.** Quedan sujetos a las disposiciones del presente Decreto con Rango, Valor y Fuerza de 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 4º.** Para los efectos del presente Decreto con Rango, Valor y Fuerza de 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.

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 alimentos, bienes y servicios declarados de primera necesidad.

El Ejecutivo Nacional podrá iniciar la expropiación de los bienes pertenecientes a los sujetos sometidos a la aplicación de este Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley, sin que medie para ello declaratoria previa de utilidad pública e interés social por parte de la Asamblea Nacional.

### **De los servicios esenciales**

**Artículo 6°.** Por cuanto satisfacen necesidades del interés colectivo que atienden al derecho a la vida y a la seguridad del Estado, son servicios esenciales las actividades de producción, fabricación, importación, acopio, transporte, distribución y comercialización de alimentos o productos declarados de primera necesidad.

El servicio declarado esencial en este Decreto con Rango, Valor y Fuerza de 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.

## **TITULO II**

### **DE LOS DERECHOS DE LAS PERSONAS**

#### **CAPITULO I**

#### **DE LOS DERECHOS**

##### **Derechos**

**Artículo 7º.** 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 a 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 el presente Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley.
7. La protección de los intereses individuales o colectivos en los términos que establezca el presente Decreto con Rango, Valor y Fuerza de 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 este Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley.
9. A no recibir un trato discriminatorio por los 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 los 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 este Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley, sin menoscabo de las acciones y responsabilidades civiles, penales y administrativas que correspondan.

## **CAPITULO II**

### **DE LA PROTECCION DE LA SALUD Y SEGURIDAD**

#### **Protección y seguridad**

**Artículo 8º.** 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.

Las personas deberán disponer por los medios apropiados de conformidad con este Decreto con Rango, Valor y Fuerza de 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 9º.** 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 10.** 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 11.** 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 12.** 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 este Decreto con Rango, Valor y Fuerza de 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 13.** 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 este Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley y la demás normativa que trate la materia.

## **Derecho de Reclamo**

**Artículo 14.** 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.

## **CAPITULO III**

### **DE LA PROTECCION DE LOS INTERESES**

#### **ECONOMICOS Y SOCIALES**

##### **Protección de Intereses**

**Artículo 15.** Se prohíbe y se sancionará conforme a lo previsto en el presente Decreto con Rango, Valor y Fuerza de 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 y servicios.
9. La negativa a expender, con o sin ocultamiento, productos o prestar servicios declarados de primera necesidad.



1. La restricción, con o sin ocultamiento, de la oferta, circulación o distribución de productos o servicios declarados de primera necesidad.

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 16.** 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 este Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley y su Reglamento.

### **Obligación de cumplir condiciones**

**Artículo 17.** 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 este Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley.

### **Defensa de las personas en**

#### **ocasión a los servicios financieros**

**Artículo 18.** El Instituto para la Defensa de las Personas en el Acceso a los Bienes y Servicios conocerá, tramitará, sustanciará y sancionará las trasgresiones al presente Decreto con Rango, Valor y Fuerza de 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 19.** 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 este Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley.

### **Obligación de Suministro**

**Artículo 20.** Los fabricantes, importadoras o importadores y distribuidoras o distribuidores de bienes deberán asegurar el suministro de componentes, repuestos y servicios técnicos durante diez (10) años a partir de su comercialización, a menos que reglamentaciones técnicas determinen otro lapso, que nunca podrá ser menor a siete (7) años.

### **Condicionamiento en la comercialización**

#### **de bienes y servicios**

**Artículo 21.** 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 condicionárselo 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 22.** 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 materia de Industrias Ligeras y Comercio, fijando los casos, formas, garantías y efectos correspondientes, sin perjuicio de lo establecido en leyes especiales

## **CAPITULO IV**

### **DE LOS SERVICIOS**

#### **Constancia Escrita y del deber de información**

**Artículo 23.** 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 el presente Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley cuando se transgredan sus disposiciones, como derecho prioritario que tienen las personas en la protección de los mismos.

### **Trato Recíproco**

**Artículo 24.** 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 (30) días continuos y en la siguiente factura de cobro por el servicio prestado.

### **Registro de Reclamos**

**Artículo 25.** 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 (15) 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 el presente Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley.

### **Condiciones de Seguridad**

**Artículo 26.** 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 27.** 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 (10) días hábiles continuos al vencimiento de la fecha de pago. Una vez vencido el lapso antes señalado, deberá otorgar un mínimo de cinco (5) 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 28.** 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 (15) 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 (15) días continuos al vencimiento de la factura.

### **Presunción de errores de facturación**

**Artículo 29.** 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 (12) 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 (12) meses, mientras se hagan las investigaciones que comprueben el verdadero monto a pagar, cuyo tiempo de investigación no podrá exceder de quince (15) 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.

## **CAPITULO V**

### **DE LA PROTECCION EN EL COMERCIO ELECTRONICO**

#### **Concepto de Comercio Electrónico**

**Artículo 30.** A los fines de este Decreto con Rango, Valor y Fuerza de 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 del presente Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley, son aplicables al comercio electrónico entre la proveedora o proveedor y las personas, sin perjuicio de las leyes especiales.

#### **Deberes del Proveedor**

**Artículo 31.** 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 (5) años.

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

### **Información confiable**

**Artículo 32.** 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 usuario 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 33.** 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 (24) horas, de lo contrario se le podrá aplicar las medidas correctivas dispuestas en el presente Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley.

### **Prevención en la Publicidad**

**Artículo 34.** 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 35.** 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 36.** 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 el presente Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley.

### **Selección de información**

**Artículo 37.** 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 38.** 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 (5) años o en su defecto durante el tiempo que establezcan las leyes respectivas, una vez realizada la compra.

### **Garantías y Reembolso**

**Artículo 39.** 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 (30) días.

## **CAPITULO VI**

### **DE LA INFORMACION Y PUBLICIDAD**

#### **Características de la Información**

**Artículo 40.** 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, precisa, 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.

1. Los porcentajes de sus componentes o ingredientes.
2. Calidad, cantidad, categoría o denominación usual si la tiene.
3. 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.

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

### **Cumplimiento de la Normativa Vigente**

**Artículo 41.** 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 42.** 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:

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 43.** 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 44.** 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 este Decreto con Rango, Valor y Fuerza de 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 45.** 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 este Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley.

### **Prohibición de incremento de precio**

#### **de bienes de existencia ya marcada**

**Artículo 46.** 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 el presente Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley.

#### **Exhibición con preferencia de ofertas o promociones**

**Artículo 47.** 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 el presente Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley.

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

**Artículo 48.** 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.

#### **Marcaje PDF y PDI**

**Artículo 49.** 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 50.** En los bienes o servicios no declarados de primera necesidad, el marcaje del precio lo realizará quien haga la venta a la consumidora o consumidor final, salvo aquellos bienes o servicios que el Ejecutivo Nacional establezca que el marcaje debe ser hecho por el importador, el productor o el fabricante.

El marcaje del precio se hará conforme a lo establecido en este Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley.

## **Requerimiento sobre la estructura de costos**

**Artículo 51.** 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 52.** En los bienes y servicios se deberá incluir el precio, así como toda tasa o impuesto que los grave y que se deba pagar.

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 el presente Decreto con Rango, Valor y Fuerza de 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 el presente Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley.

## **Idioma, Precios, Medidas y Peso**

**Artículo 53.** 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 54.** 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 55.** 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 del presente Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley.

### **Especificación de uso**

**Artículo 56.** 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 57.** 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 el presente Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley, sin perjuicio de la responsabilidad civil, penal y administrativa a que hubiere lugar.

## **Limitación de publicidad**

**Artículo 58.** 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 59.** 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 60.** 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 administrativa 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 el presente Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley, y en leyes especiales que regule la materia.

## **De las promociones y su publicidad**

**Artículo 61.** 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 (30) 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 (3) 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 (10) días antes de la publicación, para su estudio y autorización, la autoridad competente decidirá en un plazo que no excederá de cinco (5) días hábiles.

## **De las opciones**

**Artículo 62.** 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 63.** Las emisoras de radio y televisión estatales divulgarán gratuitamente los boletines informativos publicados por el Ministerio del Poder Popular con competencia en materia de Industrias Ligeras y Comercio referentes a los análisis y resultados de las investigaciones oficiales realizadas sobre bienes y servicios.

## **CAPITULO VII**

### **DE LA ESPECULACION, EL ACAPARAMIENTO, EL BOICOT Y OTROS COMO ILICITOS ADMINISTRATIVOS**

#### **De la Especulación**

**Artículo 64.** Quienes vendan bienes declarados de primera necesidad 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 el presente Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley.

#### **De quien Especule comprando**

**Artículo 65.** 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 el presente Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley.

#### **Del Acaparamiento**

**Artículo 66.** Quienes restrinjan la oferta, circulación o distribución de bienes declarados de primera necesidad, retengan los mismos, con o sin ocultamiento, serán sancionados de conformidad con lo previsto en el presente Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley.

#### **Del Boicot**

**Artículo 67.** 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 declarados de primera necesidad serán sancionados conforme a lo previsto en el presente Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley.

## **Prohibición de expendio de alimentos**

### **o bienes vencidos o en mal estado**

**Artículo 68.** Las proveedoras o proveedores no deberán vender productos alimenticios, bienes declarados de primera necesidad o 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 el presente Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley.

## **CAPITULO VIII**

### **DE LA PROTECCION EN LOS CONTRATOS DE ADHESION**

#### **Concepto de Contrato de Adhesión**

**Artículo 69.** Se entenderá como contrato de adhesión, a los efectos de este Decreto con Rango, Valor y Fuerza de 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 70.** 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 71.** 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 justifique, desde el punto de vista económico, cambios en la facturación, en las condiciones de suministro o en la relación precio/calidad de los servicios ofrecidos, 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 72.** Las personas tendrán derecho a retractarse del contrato de adhesión por justa causa, dentro de un plazo de siete (7) 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 (7) 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 73.** 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 del presente Decreto con Rango, Valor y Fuerza de 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.

## **CAPITULO IX**

### **DE LAS OPERACIONES A CREDITO DE BIENES O PRESTACIONES DE SERVICIOS**

#### **Obligación de informar**

**Artículo 74.** 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 (5) días hábiles de anticipación al otorgamiento.



## **Del pago anticipado y abono al capital**

**Artículo 75.** 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 76.** 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.

## **CAPITULO X**

### **DE LA RESPONSABILIDAD**

#### **DE LA PROVEEDORA O PROVEEDOR**

##### **Responsabilidad**

##### **de la proveedora o proveedor**

**Artículo 77.** 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 78.** 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 el presente Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley.

## **Reposición del bien y del daño sufrido**

**Artículo 79.** 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 (7) 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.

## **Consecuencia de la mora por**

### **parte de la Proveedora o Proveedor**

**Artículo 80.** 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 81.** 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 proveedoras 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.

1. La identidad del garante y de la persona beneficiaria de la garantía.
2. 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.

1. La fecha de expedición, la duración de la garantía y sus condiciones.
2. 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 82.** 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 este Decreto con Rango Valor y Fuerza de Ley establecerá la forma de cumplimiento en los casos de los productores artesanales.

### **Reparación Gratuita**

**Artículo 83.** 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 (15) 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 84.** 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 85.** 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 el presente Decreto con Rango, Valor y Fuerza de 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 86.** 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 (90) 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.

## **TITULO III**

### **DE LA EDUCACION Y DE LA PARTICIPACION POPULAR**

#### **CAPITULO I**

#### **DE LA FORMACION Y EL ADIESTRAMIENTO**

## **Formación desde la educación básica**

**Artículo 87.** 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.

1. 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 88.** 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 89.** 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 el presente Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley y su Reglamento.

#### **Divulgación de Normas Técnicas**

**Artículo 90.** 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 materia de Industrias Ligeras y Comercio. 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.

## **CAPITULO II**

### **DE LA ORGANIZACION Y PARTICIPACION POPULAR**

#### **Derecho a organizarse para la defensa**

**Artículo 91.** 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 el presente Decreto con Rango, Valor y Fuerza de 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 92.** Una vez realizada la fiscalización y verificada la infracción, se levantará un acta suscrita por al menos tres (3) de los cinco (5) 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 este Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley.

#### **Obligación de rendir cuenta**

**Artículo 93.** 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 94.** 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 95.** 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 (25) 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 el presente Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley.

### **Requisitos**

**Artículo 96.** 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 97.** 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 98.** 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.

## **TITULO IV**

### **DE LA AUTORIDAD COMPETENTE**

#### **CAPITULO I**

#### **DEL ORGANO RECTOR**

##### **De la Ministra o Ministro**

**Artículo 99.** Corresponderá a la Ministra o Ministro del Poder Popular con competencia en materia de Industrias Ligeras y Comercio:

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 1º de este Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley.
2. Cumplir y hacer cumplir las disposiciones de este Decreto con Rango, Valor y Fuerza de 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 este Decreto con Rango, Valor y Fuerza de 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 este Decreto con Rango, Valor y Fuerza de 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 este Decreto con Rango Valor y Fuerza de Ley.

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

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

## **CAPITULO 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 100.** 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 materia de Industrias Ligeras y Comercio.

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 101.** 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 el presente Decreto, con Rango, Valor y Fuerza de 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 el presente Decreto con Rango, Valor y Fuerza de 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 este Decreto con Rango, Valor y Fuerza de 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 al presente Decreto con Rango, Fuerza y Valor de 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 el presente Decreto con Rango, Fuerza y Valor de 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. Denunciar ante los organismos competentes los hechos que estén tipificados como delitos conforme al presente Decreto con Rango, Fuerza y Valor de Ley, en el Código Penal y en otras leyes y hacer el seguimiento de los procedimientos iniciados.

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

### **CAPITULO III**

#### **DEL CONSEJO DIRECTIVO**

##### **La integración del Consejo Directivo**

**Artículo 102.** 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 (4) Directores, designados por la Ministra o Ministro del Poder Popular con competencia en materia de Industrias Ligeras y Comercio.

##### **De la no elegibilidad**

**Artículo 103.** 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 Estupefacientes y Psicotrópicas y en la Ley Penal del Ambiente, y los delitos tipificados en el presente Decreto con Rango, Valor y Fuerza de 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 104.** 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 del presente Decreto con Rango, Valor y Fuerza de 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 105.** 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.
1. 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 del presente Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley.

4. Dictar las Providencias Administrativas y aplicar las sanciones correspondientes de conformidad con lo previsto en el presente Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley.

5. Impartir órdenes e instrucciones a Las funcionarias o los funcionarios del Instituto.

6. Delegar la aplicación administrativa del presente Decreto con Rango, Valor y Fuerza de 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 el presente Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley.

8. Proporcionar el adiestramiento correspondiente a las funcionarias o los funcionarios del Instituto, incluso a aquellos designados de conformidad con el numeral 7° del artículo 99 del presente Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley.

9. Las demás que le señalen este Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley y otras que le atribuya el órgano rector.

### **Inhibición del Funcionario**

**Artículo 106.** 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,

## **TITULO V**

## **DE LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS**

### **CAPITULO I**

### **PRINCIPIOS DE LOS PROCEDIMIENTOS**

#### **Principios Generales**

**Artículo 107.** Los procedimientos contemplados en el presente Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley se rigen, entre otros, por los siguientes principios:

1. **Publicidad:** Los 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 108.** 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.

## **CAPITULO II**

### **DE LA FISCALIZACION**

#### **Facultades de fiscalización**

**Artículo 109.** 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 este Decreto con Rango, Valor y Fuerza de 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 el presente Decreto con Rango, Valor y Fuerza de 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.

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 110.** 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 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 distribución, producción y consumo, prestadores de servicios, o terceros responsables presuntamente hubieren omitido realizar cualquier actividad para el normal desenvolvimiento de su proceso, en cualquiera de las fases producción, fabricación, importación, nacionalización, acopio, transporte, distribución, comercialización y ejecución.

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, las cuales deberán justificarse razonadamente.

A los efectos del presente Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley, el peligro del daño, como requisito para adoptar la medida preventiva viene dado por el interés colectivo de satisfacer el derecho a disponer de los bienes y servicios de calidad de manera oportuna. La presunción de buen derecho se origina en el derecho del pueblo a la construcción de una sociedad justa y amante de la paz.

### **Tipos de medidas preventivas**

**Artículo 111.** Las medidas preventivas que podrán ser dictadas conforme al artículo anterior son las siguientes:

1. Aquellas necesarias para impedir la presunta destrucción, desaparición o alteración de los bienes y de la documentación que se exija conforme las disposiciones de este Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley, incluidos los registrados en medios magnéticos o similares, así como de cualquier otro elemento probatorio relevante para la determinación de los hechos investigados.

2. Tomar posesión de los bienes y utilización de su respectivo medio de transporte, cuando se presuma fundadamente se haya incurrido en una conducta u omisión contrarias a lo previsto en el presente Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley. 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. Cuando en la oportunidad pertinente no se constate de manera efectiva la

conducta u omisión contraria al presente Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley, se deberá indemnizar al particular afectado.

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, previsto en los artículos 64, 65, 66, 67 y 68 del presente Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley, previo el levantamiento del acta en la cual se especifiquen dichos bienes. En aquellos casos que se trate de bienes de primera necesidad el Instituto podrá poner los mismos a disposición de las personas, a través del comiso inmediato de los bienes u otros mecanismos que se consideren pertinentes. Cuando en la oportunidad pertinente no se constata de manera efectiva la conducta u omisión contraria al presente Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley, se deberá indemnizar al particular afectado.

4. 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 distribución, producción y consumo que corresponda.

Durante la vigencia de la medida preventiva, los trabajadores seguirán recibiendo el pago de salarios y los derechos inherentes a la seguridad social.

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

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

### **Oposición a la medida preventiva**

**Artículo 112.** 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 (3) 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 (5) 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 (8) días. La Presidenta o Presidente del Instituto, deberá resolver la oposición en un plazo no mayor de veinte (20) 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.

### **CAPITULO III**

#### **MECANISMOS ALTERNOS DE RESOLUCION DE CONFLICTOS**

##### **Conciliación antes del inicio del procedimiento**

**Artículo 113.** 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.
8. 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.
9. La entrega de facturas en las ventas realizadas o en los servicios prestados, debidamente desglosadas, según el caso.
10. Cualquier otro acuerdo que restituya el derecho infringido dentro del marco legal del presente Decreto con Rango, Valor y Fuerza de 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 el presente Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley.

En ningún caso procederá la conciliación en los supuestos previstos en el Título II Capítulo II de este Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley.

## **CAPITULO IV**

### **DEL INICIO DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO**

#### **Del Inicio del Procedimiento**

**Artículo 114.** 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 el presente Decreto con Rango, Valor y Fuerza de 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 115.** 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 116.** Cuando se inicie un procedimiento por la presunta comisión de una infracción a la normativa prevista en el presente Decreto con Rango, Valor y Fuerza de 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 117.** Al día siguiente del inicio del procedimiento se ordenará la notificación de la presunta infractora o presunto infractor. Dentro de los dos (2) 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 (5) días ni mayor de diez (10) 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 118.** 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 general, 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. 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 119.** Dentro de los tres (3) 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 (5) días siguientes a dicha solicitud.

## **De la notificación**

**Artículo 120.** 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 del presente Decreto con Rango, Valor y Fuerza de 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 121.** 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 (30) 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 continua el procedimiento.

### **Del lapso probatorio**

**Artículo 122.** Al día siguiente de la celebración de la audiencia de descargos se abrirá un lapso probatorio de doce (12) días, que comprenden tres (3) días para la promoción de pruebas, dos (2) días para la oposición, dos (2) días para su admisión y cinco (5) días para su evacuación.

### **De la terminación del procedimiento**

**Artículo 123.** 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 (21) 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 materia de Industrias Ligeras y Comercio dentro de los quince (15) 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 (90) días continuos.

## **TITULO VI**

### **DE LAS SANCIONES**

#### **CAPITULO I**

#### **DE LOS TIPOS DE SANCIONES**

##### **De la Aplicación**

**Artículo 124.** Para la aplicación de las sanciones previstas en el presente Decreto con Rango, Valor y Fuerza de 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 (60) horas, ni menor de treinta (30), 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 noventa (90) días.

4. La ocupación temporal con intervención de almacenes, depósitos, industrias, comercio, transporte de bienes, por un lapso de noventa (90) 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, a la orden prevista en el numeral primero, se le impondrá por cada hora de inasistencia, una multa de cien (100) Unidades Tributarias.

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 sancionados de que se le exija la respectiva responsabilidad civil.

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 125.** Quien viole o menoscabe los derechos establecidos en el artículo 7º, del presente Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley, será sancionado con multa de cien Unidades Tributarias (100 UT) a quinientas Unidades Tributarias (500 UT), o clausura temporal por noventa (90) días

### **Sanciones por incumplimiento a la Protección de la Salud y Seguridad**

**Artículo 126.** Quien incumpla las obligaciones establecidas en el Título II Capítulo II referido a la Protección de la Salud y Seguridad, artículos 8º, 9º, 10, 11, 12, y 13, serán sancionados con clausura temporal por noventa (90) días o cierre definitivo.

### **Sanciones por Incumplimiento de la protección**

## **de los intereses económicos y sociales**

**Artículo 127.** Quien incumpla las estipulaciones previstas en el Título II, Capítulo III, artículos 15, 16, 17, 18, 19, 20 y 21, serán sancionados con multa de cien Unidades Tributarias (100 UT) a cinco mil Unidades Tributarias (5.000 UT), o clausura temporal por noventa (90) días.

### **Sanciones por Incumplimiento**

#### **a los deberes correspondientes**

#### **a la prestación de los servicios**

**Artículo 128.** Quien incumpla las estipulaciones previstas en el Título II, Capítulo IV, artículos 23, 24, 25, 26, 27, 28, y 29, serán sancionados con multa de cien Unidades Tributarias (100 UT) a cinco mil Unidades Tributarias (5.000 UT), o clausura temporal por noventa (90) días.

### **Sanciones por Incumplimiento a la**

#### **Protección en el Comercio Electrónico**

**Artículo 129.** Quien incumpla las estipulaciones previstas en el Título II, Capítulo V, artículos 30, 31, 32, 33, 34, 35, 36, 37, 38, 39 serán sancionados con multa de cien Unidades Tributarias (100 UT) a cinco mil Unidades Tributarias (5.000 UT), o clausura temporal por noventa (90) días.

### **Sanciones por Incumplimiento**

#### **a la Información y Publicidad**

**Artículo 130.** Quien incumpla las estipulaciones previstas en el Título II, Capítulo VI artículos 40, 42, 43, 44, 45, 46, 47, 48, 49, 50, 51, 52, 53, 55, 56, 57, 58, 59, 60, 61 y 62 serán sancionados con multa de cien Unidades Tributarias (100 UT) a cinco mil Unidades Tributarias (5.000 UT), o clausura temporal por noventa (90) días.

### **Sanciones por Especulación,**

#### **Acaparamiento y por Boicot**

**Artículo 131.** Quien este incurso en los supuestos previstos en el Título II, Capítulo VII en sus artículos 64, 65, 66, 67 y 68, serán sancionados con clausura temporal por noventa (90) días o cierre definitivo.

### **Sanciones por Incumplimiento a las obligaciones inherentes a los Contratos de Adhesión**

**Artículo 132.** Quien este incurso en los supuestos previstos en el Título II, Capítulo VIII en sus artículos 69, 70, 71, 72 y 73 serán sancionados con multa de cien Unidades

Tributarias (100 UT) a cinco mil Unidades Tributarias (5.000 UT), o clausura temporal por noventa (90) días.

### **Sanciones por Incumplimiento a las Operaciones a Crédito de Bienes o Prestaciones de Servicios**

**Artículo 133.** Quien este incurso en los supuestos previstos en el Título II, Capítulo IX en sus artículos 74, 75 y 76 serán sancionados con multa de cien Unidades Tributarias (100 UT) a cinco mil Unidades Tributarias (5.000 UT), o clausura temporal por noventa (90) días.

### **Sanciones por Incumplimiento a**

#### **las Responsabilidades del Proveedor**

**Artículo 134.** Quien este incurso en los supuestos previstos en el Título II, Capítulo X en sus artículos 77, 78, 79, 80, 81, 82, 83, 84, 85 y 86 serán sancionados con multa de cien Unidades Tributarias (100 UT) a cinco mil Unidades Tributarias (5.000 UT) o clausura temporal por noventa (90) días.

## **CAPITULO II**

### **DE LAS MULTAS**

#### **Destino de las Multas y de la Liquidación**

##### **de los Bienes Comisados**

**Artículo 135.** 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 (5) 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 136.** 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.

## **TITULO VII**

### **DE LOS DELITOS Y LAS PENAS**

#### **CAPITULO I**

##### **DE LA ESPECULACION, EL ACAPARAMIENTO,**



## **EL BOICOT, ALTERACION FRAUDULENTE DE PRECIOS, ALTERACION FRAUDULENTE DE CONDICIONES**

### **DE OFERTA Y DEMANDA, Y EL CONTRABANDO**

#### **DE EXTRACCION**

##### **Especulación**

**Artículo 137.** Quienes vendan bienes declarados de primera necesidad 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 (2) a seis (6) años.

##### **Acaparamiento**

**Artículo 138.** Quienes restrinjan la oferta, circulación o distribución de bienes declarados de primera necesidad, retengan los mismos, con o sin ocultamiento, para provocar escasez y aumento de los precios, incurrirán en el delito de acaparamiento y será sancionado con prisión de dos (2) a seis (6) años.

##### **Del Boicot**

**Artículo 139.** 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 declarados de primera necesidad, serán sancionados con prisión de seis (6) a diez (10) años.

##### **Alteración fraudulenta de precios**

**Artículo 140.** Quien difunda noticias falsas, emplee violencia, amenaza, engaño o cualquier otra maquinación para alterar los precios de los bienes declarados de primera necesidad, será sancionado con prisión de dos (2) a seis (6) años.

##### **Alteración fraudulenta de condiciones**

###### **de oferta y demanda**

**Artículo 141.** Quien con la finalidad de alterar las condiciones de oferta y demanda en el mercado nacional, destruya o haga desaparecer los bienes declarados de primera necesidad, o los instrumentos necesarios para su producción o distribución será sancionado con prisión de cinco (5) a diez (10) años.

###### **Contrabando de extracción**

**Artículo 142.** Quienes extraigan bienes declarados de primera necesidad cuya comercialización se haya circunscrito al territorio nacional, serán sancionados con prisión de dos (2) a seis (6) años.

## **CAPITULO II**

### **DE OTROS DELITOS**

#### **De la usura genérica**

**Artículo 143.** 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 desproporcionado a la contraprestación que por su parte realiza, incurrirá en delito de usura y será sancionado con prisión de uno (1) a tres (3) 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 144.** 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 (2) a cinco (5) años.

Igualmente, será sancionado con la misma pena, quién viole lo establecido en el segundo párrafo del artículo 76 del presente Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley.

#### **De la importación de bienes**

##### **nocivos para la salud**

**Artículo 145.** Quien importe o comercialice bienes declarados nocivos para la salud y de prohibido consumo, será sancionado con prisión de tres (3) a cinco (5) 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 (1) a tres (3) años.

#### **Alteración de calidad, cantidad,**

##### **peso o medida de bienes y servicios**

**Artículo 146.** 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 (6) meses a un (1) año.

## **Circunstancia agravante**

**Artículo 147.** 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 148.** El conocimiento de los delitos previstos en este Decreto con Rango, Valor y Fuerza de 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 149.** 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 (10) años contados a partir del momento en que tenga lugar el cumplimiento de la pena corporal impuesta.

## **De las Responsabilidades**

**Artículo 150.** Sin perjuicio de la imposición de las penas y sanciones establecidas en el presente Decreto con Rango, Valor y fuerza de 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 este Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley en un lapso de ciento ochenta (180) días, contados a partir de la fecha de su entrada en vigencia.

**Segunda.** A partir de la entrada en vigencia del presente Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley, el Instituto Autónomo para la Defensa y Educación del Consumidor y del Usuario (INDECU) pasará a denominarse Instituto para la Defensa de las Personas en el Acceso a los Bienes y Servicios (INDEPABIS).

**Tercera.** El Instituto para la Defensa de las Personas en el Acceso a los Bienes y Servicios (INDEPABIS) tendrá un plazo máximo de un (01) año, contado a partir de la publicación del presente Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley, para adecuar de manera plena su funcionamiento conforme a las disposiciones del presente Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley.

**Cuarta.** Las actuaciones procedimentales verificadas durante la vigencia de la Ley anterior conservan plena validez, debiendo aplicarse de manera inmediata para lo que

reste de los procedimientos en curso lo establecido en el presente Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley.

**Quinta.** Hasta tanto se agote de manera definitiva toda la papelería, tendrá plena validez la que se encuentre distinguida con la antigua denominación del Instituto.

## **DISPOSICION 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.** El presente Decreto con Rango, Valor y Fuerza de 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.

Dado en Caracas, a los veintisiete del mes de mayo de dos mil ocho. Años 198° de la Independencia, 149° de la Federación y 10° de la Revolución Bolivariana.

Ejecútese,  
(L.S.)

**HUGO CHAVEZ FRIAS**

Refrendado  
El Vicepresidente Ejecutivo  
(L.S.)

**RAMON ALONZO CARRIZALEZ RENGIFO**

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

**JESSE CHACON ESCAMILLO**

Refrendado  
El Ministro del Poder Popular para

Relaciones Interiores y Justicia  
(L.S.)

RAMON EMILIO RODRIGUEZ CHACIN

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

GUSTAVO REYES RANGEL BRICEÑO

Refrendado  
El Ministro del Poder Popular para  
las Industrias Ligeras y Comercio  
(L.S.)

WILLIAN ANTONIO CONTRERAS

Refrendado  
El Ministro del Poder Popular para  
las Industrias Básicas y Minería  
(L.S.)

RODOLFO EDUARDO SANZ

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

OLGA CECILIA AZUAJE

Refrendado  
El Ministro del Poder Popular para  
la Agricultura y Tierras  
(L.S.)

ELIAS JAUA 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 DIAZ

Refrendado  
El Ministro del Poder Popular para  
el Trabajo y Seguridad Social  
(L.S.)

ROBERTO MANUEL HERNANDEZ

Refrendado  
El Encargado del Ministerio del Poder Popular para  
la Infraestructura  
(L.S.)

ISIDRO UBALDO RONDON TORRES

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

YUVIRI ORTEGA LOVERA

Refrendado  
El Ministro del Poder Popular para  
la Planificación y Desarrollo  
(L.S.)

HAIMAN EL TROUDI

Refrendado  
La Ministra del Poder Popular para  
Ciencia y Tecnología  
(L.S.)  
NURIS ORIHUELA GUEVARA

Refrendado  
El Ministro del Poder Popular para  
la Comunicación y la Información  
(L.S.)

ANDRES GUILLERMO IZARRA GARCIA

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

PEDRO MOREJON CARRILLO

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.)

FRANCISCO DE ASIS SESTO NOVAS

Refrendado  
La Ministra del Poder Popular para  
la Vivienda y Hábitat  
(L.S.)

EDITH BRUNELA GOMEZ

Refrendado  
La Ministra del Poder Popular para  
la Participación y Protección Social  
(L.S.)

ERIKA DEL VALLE FARIAS PEÑA

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 de Estado para  
Asuntos de la Mujer  
(L.S.)

MARIA LEON

