

# Reseña histórica de la protección al consumidor y usuario en Venezuela: Mucho más que «precios justos»

Nayibe CHACÓN GÓMEZ\*

## Sumario

**Introducción 1. El comercio y el Derecho de Consumo  
2. Protección basada en la regulación del objeto de consumo  
3. Protección basada en el sujeto 4. Protección según el modelo económico constitucional 5. Protección según la situación económica 6. Los derechos de los consumidores y usuarios son mucho más que «precios justos». Conclusiones**

## Introducción

La entrada en vigencia del Decreto N° 600 con rango, valor y fuerza de Ley Orgánica de Precios Justos en enero de 2014, nos alertó acerca del total cambio de timón en materia del Derecho al Consumo en Venezuela, cambio que se había iniciado en el año 2008 con la aparición de la Ley para la Defensa de las Personas en el Acceso a los Bienes y Servicios, donde se dejaron de lado las definiciones de «consumidor» y «usuario», que se utilizaban durante la vigencia de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario del año 2004 y en las leyes anteriores. De allí, que nos preguntáramos: ¿por qué nos apartamos tanto de la protección a los consumidores y usuarios en los últimos años? ¿Qué motivó la actual regulación?

---

\* **Universidad Central de Venezuela**, Abogada; Especialista en Derecho Mercantil; Doctora en Ciencias Mención «Derecho»; Profesora Titular, adscrita a la Sección de Derecho Mercantil del Instituto de Derecho Privado de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Políticas. [nayibe.chacon@ucv.ve](mailto:nayibe.chacon@ucv.ve); [nayibe.chacon@gmail.com](mailto:nayibe.chacon@gmail.com).

Para dar respuestas a estas interrogantes, en el presente trabajo hacemos un recorrido por los cuatro momentos histórico-legislativos claramente definidos, del Derecho del Consumo en Venezuela, partiendo de las normas de finales de los años 30 hasta el 2015 con el vigente Decreto N° 2092 con rango, valor y fuerza de Ley Orgánica de Precios Justos, analizando los elementos que caracterizan cada uno de esos períodos de regulación.

## 1. El comercio y el Derecho de Consumo

El comercio contribuye eficazmente a la circulación de los productos y servicios, encuadrándose en el concepto de comercio las actividades de distribución e intermediación entre los productores y consumidores o usuarios.

En su acepción jurídica, el comercio «es el conjunto de operaciones efectuadas con el fin de obtener un beneficio, especulando sobre la transformación, transporte o cambio de productos»<sup>1</sup>. Siguiendo la concepción que afirma que el Derecho Mercantil se funda en el comercio<sup>2</sup>, le son propios los caracteres que le impregnan dinamismo y modernidad a toda la actividad comercial regulada por normas mercantiles. Así, en la evolución del Derecho Mercantil, es fácil ubicar su nacimiento como una «ruptura entre el Derecho romano-canónico común y las exigencias económicas, que hoy en día denominaremos capitalistas y que se hicieron sentir desde los municipios italianos del siglo XIII en contraposición al sistema económico entonces más generalmente difundido»<sup>3</sup>.

<sup>1</sup> PINEDA LEÓN, Pedro: *Principios de Derecho Mercantil*. ULA. Mérida, 1972, p. 9.

<sup>2</sup> Los tratados clásicos al igual que los modernos conciben el Derecho Mercantil como un Derecho privado especialmente destinado al comercio. En este sentido, se afirma que el Derecho Mercantil es «la parte del Derecho a que se encuentran sometidas las operaciones jurídicas del comercio, así como quienes las efectúan a título profesional». Esta posición es seguida por la escuela tradicional venezolana; PINEDA LEÓN, siguiendo a Carlos MORALES, define al Derecho Mercantil como: «... el conjunto de preceptos, reglas y principios de carácter jurídico que tienen relación con los comerciantes, con las cosas del comercio y con los actos de la vida mercantil...», *ibíd.*, p. 8.

<sup>3</sup> ASCARELLI, Tulio: *Introducción al Derecho Comercial y parte de las obligaciones comerciales*. EDIAR. Trad. Santiago SENTIS MELENDO. Buenos Aires, 1947, p. 14.

El Derecho Comercial se presenta, desde el principio, con un carácter autónomo<sup>4</sup>, puesto que no se vinculaba al Derecho estatal, sino que se fundaba solamente en el conocimiento y en las costumbres de los interesados, posteriormente consolidados en los *constituta usus* medievales; era autónomo, ya que correspondía a la competencia de una jurisdicción consular particular, que, a su vez, se contraponía a la jurisdicción general del magistrado municipal, figura esta propia del Derecho romano.

En un principio, el problema básico que se presentó fue el de la movilización del crédito. El crédito había sido esencialmente un crédito al consumidor para satisfacer sus transitorias necesidades, pasando a ser un crédito al empresario, constituyendo entonces, una condición primordial para el propio desenvolvimiento del comercio y, todavía más, para la realización de los grandes inventos técnicos y para aquella incipiente industrialización que, con el siglo XIX, vino a constituir una de las características fundamentales de la sociedad moderna.

Así vemos como la letra de cambio, uno de los pilares del Derecho Mercantil, pasó de ser en la época municipal italiana un mero documento probatorio e instrumento de pago, a un instrumento de crédito, en una transformación por etapas, que va desde la incorporación del endoso en el siglo XVII al Código Napoleónico de donde emanan los caracteres y requisitos actuales de nuestra letra de cambio.

Apelando una vez más al origen histórico del Derecho Mercantil y centrándonos en la especialidad de este, que sobrevive a las propias exigencias sociales y económicas de la época<sup>5</sup>, el Derecho Comercial tiene importantes

---

<sup>4</sup> «Desde el punto de vista doctrinal, es evidente que el Derecho Mercantil ha conservado siempre su carácter de rama desgajada del tronco común del Derecho privado por obra de la necesidad de adaptar el Derecho Civil a las exigencias del tráfico mercantil», GARRIGUES, Joaquín: *Curso de Derecho Mercantil*. Tomo I. Reimp. 7ª, Editorial Temis. Bogotá, 1987, p. 30.

<sup>5</sup> El profesor GARRIGUES afirma que la «historicidad» del Derecho Mercantil significa que su separación del Derecho Civil no es un hecho permanente, e implica, además, que surge como Derecho especial para satisfacer concretas exigencias de la realidad

características que se reflejan en la contratación, tales como la mayor libertad de formas y pruebas, y el predominio de la buena fe.

Actualmente, algunos autores<sup>6</sup> afirman que la realidad mercantil se relaciona más que nunca directamente con el Derecho, como un fenómeno que requiere especial regulación, ya sea para proteger los intereses de las personas, para garantizar el libre mercado, o como una herramienta de política económica que estimule y favorezca el progreso de la economía de las naciones y de los distintos modelos socio-productivos.

Son oportunas las anotaciones del autor GONZÁLEZ, sobre la relación entre el Derecho Mercantil y el comercio:

El Derecho Mercantil debe evolucionar al unísono con el comercio, y lógicamente en Venezuela debe sincronizar el ritmo de su norma escrita con la realidad comercial. Antiguamente la economía se circunscribía, podemos decir, a las fronteras de cada territorio; pero hoy, cuando los pueblos prácticamente desconocen las fronteras por gracia de sus relaciones cordiales, cuando los medios de comunicación y de transporte desvalorizan las distancias; y cuando el mundo parece que tendiere a fusionarse en un solo cuerpo de estructuración económica política y social, se requieren leyes con perfiles internacionales, que desterrando el aislamiento y el hermetismo preconicen la unidad y la universalidad de los principios<sup>7</sup>.

---

económica. Exigencias que, a partir de un momento histórico determinado, no fueron debidamente atendidas por el Derecho Civil. La íntima conexión entre el Derecho Mercantil y los factores económicos y político-sociales de cada momento histórico explica la «relatividad» del contenido de la materia mercantil. Porque al evolucionar y transformarse aquellos factores, evolucionaba y se transformaba el contenido de nuestra disciplina, *ibid.*, pp. 7 y 8.

<sup>6</sup> PINOCHET OLAVE, Ruperto: *Contratos electrónicos y defensa del consumidor*. Marcial Pons-Ediciones Jurídicas y Sociales S. A. Madrid, 2001, p. 14.

<sup>7</sup> GONZÁLEZ, Manuel: *Historia del Derecho*. 3ª, Librería La Lógica, C. A. Caracas, 1990, p. 486.

En este escenario comercial, el concepto de autonomía de la voluntad de las partes se encuentra íntimamente relacionado con el principio de libertad en la contratación. Aunque existen situaciones que han atenuado el principio de la autonomía de la voluntad en la materia comercial, en la presente investigación destacaremos la situación de una de las partes de la relación comercial, como lo son los consumidores y usuarios, el contenido y alcance de sus derechos, y la cada vez mayor intromisión del Estado como garante de los equilibrios en la contratación, ya que compartimos la idea de ANNICCHIARICO, para quien «el dogma de la autonomía de la voluntad cede su espacio desde principios del siglo pasado ante el intervencionismo que postula el Estado social y de Derecho»<sup>8</sup>.

A continuación, presentamos un recorrido histórico a través de los textos legales que han regulado al consumidor, distinguiendo cuatro grandes momentos del Derecho del Consumo en Venezuela, distinción que se hace con base en lo que ha motivado la protección.

## **2. Protección basada en la regulación del objeto de consumo**

Se encuentra el conjunto de leyes que estuvo en vigencia desde 1939 hasta 1974, en las cuales la protección tenía como fundamento el «objeto», es decir, el acto o la actividad de carácter comercial que debía ser regulado. Esta situación fue descrita por SALOMÓN DE PADRÓN, al decir que en nuestro país «en los últimos años de la década de los 30 comienzan a dictarse una serie de normas que obedecieron a una especial situación económica y social derivada de la Segunda Guerra Mundial y que protegían al consumidor, no como lo hacemos hoy en día, sino en forma indirecta, toda vez que ellas pretendían evitar la carestía, el acaparamiento o las indebidas elevaciones de los precios de bienes, servicios y vivienda»<sup>9</sup>. Así podemos citar las siguientes normas:

---

<sup>8</sup> ANNICCHIARICO, José: «La obligación de seguridad y los contratos de consumo». En: *Boletín de la Academia de Ciencias Políticas y Sociales*. N° 148. Caracas, 2010, pp. 129-162.

<sup>9</sup> SALOMÓN DE PADRÓN, Magdalena: «La protección al consumidor y las limitaciones a la actividad económica». En: *Revista de Derecho Público*. N° 35. Editorial Jurídica Venezolana. Caracas, 1988, p. 42.

i. Ley sobre Pesas y Medidas, de fecha 12 de julio de 1939, inspirada en la Ley francesa de 1837 por la cual se mantenía el «sistema métrico decimal»<sup>10</sup> como sistema legal; que fue derogada por la Ley de Medidas, de fecha 12 de diciembre de 1964, que permaneció en vigencia hasta la promulgación de la Ley de Metrología<sup>11</sup>. Esta última Ley rigió la materia, hasta el año 2007 cuando apareció el Decreto N° 5693 con rango, valor y fuerza de Ley de reforma parcial de la Ley de Metrología<sup>12</sup>.

ii. Ley sobre Propaganda Comercial<sup>13</sup>, la cual establecía ciertas prohibiciones para la realización de propaganda comercial, sin entrar a definirla. Sin embargo, se ocupa de los llamados «sistemas de bonificación al consumidor, ya sea mediante estampillas, cupones, vales, bonos, contraseñas o signos pagaderos en dinero o en especie», estableciendo un procedimiento para la autorización de su emisión y entrega a los consumidores.

iii. Ley contra el Acaparamiento y la Especulación<sup>14</sup>, teniendo como objeto proteger el abastecimiento y justo tráfico comercial de bienes declarados de primera necesidad, al definir y establecer como conductas ilícitas el acaparamiento y la especulación de los mismos; el primer ilícito, si se realiza con la finalidad de provocar subidas en los precios o escasez; y el segundo, al vender a precios superiores a los señalados por las autoridades competentes para ello<sup>15</sup>.

<sup>10</sup> El sistema métrico decimal es un sistema de unidades basado en el metro, en el cual los múltiplos y submúltiplos de una unidad de medida están relacionadas entre sí por múltiplos o submúltiplos de 10.

<sup>11</sup> Vid. *Gaceta Oficial de la República de Venezuela* N° 2717 extraordinario, del 30-12-80.

<sup>12</sup> Vid. *Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela* N° 38819, del 27-11-07.

<sup>13</sup> Vid. *Gaceta Oficial de los Estados Unidos de Venezuela* N° 21503, del 06-09-44.

<sup>14</sup> Vid. *Gaceta Oficial de los Estados Unidos de Venezuela* N° 22380, del 07-08-47.

<sup>15</sup> Esta Ley ha sido estudiada como el principal antecedente del Decreto N° 5197, 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 (*Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela* N° 38862, del 31-01-08). Ver interesantes comentarios en: AZANCOT CARVALLO, Manuel Antonio: «Decreto N° 5197 contra el acaparamiento», <http://juridico-azancot.blogspot.com/2007/09/decreto-5197-contra-el-acaparamiento.html>.

### 3. Protección basada en el sujeto

Tenemos las leyes vigentes entre los años 1974 y 1995, las cuales se centraron en la protección y educación de los consumidores, al que posteriormente se le sumó el usuario. En este sentido, QUIROZ RENDÓN anota que desde 1974 «las leyes que se habían venido dictando en Venezuela sobre protección de consumidores habían venido refiriéndose al consumidor, para aludir al sujeto activo de la relación de consumo. Inclusive, a partir de una reforma legislativa en 1994, se había añadido el término usuario para comprender con un término propio a los contratantes de servicios»<sup>16</sup>.

i. Ley de Protección al Consumidor<sup>17</sup>, según SALOMÓN DE PADRÓN, es a partir de esta fecha que surgen las leyes directamente dirigidas a la protección del consumidor, entre las que se ubican, «entre otras, la Ley sobre Normas Técnicas y Control de Calidad –13 de diciembre del 1979–, la Resolución N° 22 del Ministerio de Fomento sobre Garantías Mínimas de Bienes y Servicios –6 de enero del 1981– hasta llegar a la Ley que crea la Comisión Nacional de Costos, Precios y Salarios –2 de julio del 1984–. Estas normas van dirigidas directamente a la protección de los consumidores»<sup>18</sup>. Es así como la Ley de Protección al Consumidor se presenta como una declaración expresa por parte del legislador de la época para atender la protección al consumidor, así aparece la Superintendencia de Protección al Consumidor, organismo que tenía como principal función el velar por el cumplimiento de las reglas del mercado en pro de los consumidores. Esta Ley califica los bienes de primera necesidad, otorgando competencias al Gobierno Nacional para establecer medidas reguladoras sobre la producción y comercialización de los mismos.

ii. Ley de Protección al Consumidor, de fecha 21 de mayo de 1992; en opinión de GARRIDO DE CÁRDENAS, esta Ley «mejora sustancialmente el contenido de la

<sup>16</sup> QUIROZ RENDÓN, David: «Reflexiones sobre la noción de personas en la Ley para la Defensa de las Personas en el Acceso a los Bienes y Servicios». En: *Revista de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Políticas*. N° 133. UCV. Caracas, 2009, p. 186.

<sup>17</sup> *Vid. Gaceta Oficial de la República de Venezuela* N° 1680 extraordinario, del 02-09-74.

<sup>18</sup> SALOMÓN DE PADRÓN: ob. cit., p. 41.

Ley de 1974, pues reconoce en forma expresa los derechos del consumidor como irrenunciables; considerándose como nulas las estipulaciones que establezcan la renuncia a tales derechos o el compromiso de no ejercerlos en instancias administrativas o jurisdiccionales»<sup>19</sup>. Esta Ley no solo derogó la de 1974, sino también derogó la Ley contra el Acaparamiento y la Especulación que estuvo vigente desde 1947 como mencionáramos antes.

iii. Ley de Protección al Consumidor y Usuario<sup>20</sup>, que tiene por objeto la defensa, protección y salvaguarda de los derechos e intereses de los consumidores y usuarios, su organización, educación, información y orientación; así como establecer los ilícitos y los procedimientos para la aplicación de las sanciones. Siendo oportuno mencionar las definiciones de consumidor y usuario recogidas en este texto legal, que si bien incorpora a la figura de usuario, no se hace distinción particular con el consumidor, a saber:

Artículo 2.- (...) se consideran consumidores y usuarios a las personas naturales o jurídicas que, como destinatarios finales, adquieran, usen o disfruten, a título oneroso, bienes o servicios cualquiera sea la naturaleza pública o privada, individual o colectiva, de quienes los produzcan, expidan, faciliten, suministren, presten u ordenen. No tendrán el carácter de consumidores o usuarios quienes, sin ser destinatarios finales, adquieran, almacenen, usen o consuman bienes y servicios con el fin de integrarlos en procesos de producción, transformación y comercialización.

<sup>19</sup> GARRIDO DE CÁRDENAS, Antonieta: «Condición jurídica de los proveedores en la Ley de Protección al Consumidor y al Usuario (1995)». En: *Revista de la Facultad de Derecho*. N° 57. Universidad de Carabobo. Valencia, 1999, p. 244. La citada autora destaca los aspectos más relevantes de la Ley de 1992 en cuanto a los derechos de los consumidores, a saber: «Por primera vez el legislador define al consumidor, precisa de esa manera el beneficiario de la misma. Crea el Instituto para la Defensa y Educación del Consumidor (IDEC), otorgándole autonomía funcional, privilegio de la cual no gozaba la Superintendencia de Protección al Consumidor. Define a los marcajes de precios, y el trabajo abusivo, arbitrario y discriminatorio. Y establece procesos judiciales y procedimientos de carácter administrativo contra los ilícitos administrativos cometidos por los proveedores», ídem.

<sup>20</sup> *Vid. Gaceta Oficial de la República de Venezuela* N° 4898 extraordinario, del 17-05-95.



#### 4. Protección según el modelo económico constitucional

Nos encontramos con las leyes surgidas luego de la entrada en vigencia de la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela en el año 1999, y de los cambios político-económicos acaecidos en el país, desarrollando el precepto constitucional del cual resulta la consagración de cuatro derechos fundamentales para los consumidores y usuarios: derecho a disponer de bienes y servicios de calidad; derecho a una información adecuada y no engañosa sobre el contenido y características de los productos y servicios que consumen; derecho a la libertad de elección, y derecho a un trato equitativo y digno.

Atendiendo a los postulados constitucionales en materia económica, el Estado interviene para disminuir los desequilibrios que se presentan en las relaciones comerciales, especialmente aquellas que tiene como participantes a consumidores y usuarios. Estos artículos de la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela son la base del Derecho de Consumo, que tiene lugar en la interacción entre Derecho privado y Derecho público, y que conduce a una mixtura entre los instrumentos y técnicas de ambas disciplinas «con ocasión del diseño y ejecución de políticas públicas en torno a los mercados de consumo y la protección de los intereses de los consumidores»<sup>21</sup>.

Estos derechos de los consumidores y usuarios forman parte del sistema socioeconómico consagrado en el artículo 299 de la Constitución, que se fundamenta en los principios de justicia social, democratización, eficiencia, libre competencia, protección del ambiente, productividad y solidaridad, a los fines de asegurar el desarrollo humano integral y una existencia digna y provechosa para la colectividad.

La doctrina patria apunta que la Carta Magna «reconoce, por un lado, el derecho de los particulares de emprender la actividad económica de su preferencia y explotarla conforme a su libre autonomía, adquiriendo y explotando la

<sup>21</sup> ANDRADE RAMÍREZ, Víctor: *Derecho del Consumo. «Un breve relato sobre sus fundamentos teóricos, desarrollos y nuevas tendencias»*. Universidad de Chile. Memoria para optar al grado de Licenciado en Ciencias Jurídicas y Sociales. Santiago, 2015, p. 13.

propiedad sobre los medios de producción social y apropiándose también del beneficio derivado de la oferta de bienes y servicios en condiciones efectivas de competencia, de forma tal que los consumidores y usuarios tienen derecho a seleccionar la oferta de su preferencia»<sup>22</sup>. Se presenta así un sistema que amalgama el conjunto de derechos económicos: a la libertad económica o libertad de empresa (artículo 112 de la Constitución), a la propiedad privada (artículo 115 *eiusdem*), a la selección de bienes y servicios de calidad –para lo cual se debe tener derecho a la información sobre los mismos–, así como el derecho a un trato equitativo y digno (artículo 117 *eiusdem*). En este marco constitucional encontramos las siguientes leyes:

i. Ley de Protección al Consumidor y Usuario<sup>23</sup>, que tenía por objeto la defensa, protección y salvaguarda de los derechos e intereses de los consumidores y usuarios, su organización, educación, información y orientación así como establecer los ilícitos administrativos y penales y los procedimientos para el resarcimiento de los daños sufridos por causa de los proveedores de bienes y servicios y para la aplicación de las sanciones a quienes violenten los derechos de los consumidores y usuarios.

ii. Decreto N° 6092 de fecha 27 de mayo de 2008, con rango, valor y fuerza de Ley para la Defensa de las Personas en el Acceso a los Bienes y Servicios<sup>24</sup>, cuyo objeto era 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.

<sup>22</sup> HERNÁNDEZ, José Ignacio: «Código de Comercio y libertad de empresa. Un ensayo sobre las bases constitucionales de la autonomía privada». En: *Bicentenario del Código de Comercio Francés*. Academia de Ciencias Políticas y Sociales. Caracas, 2008, p. 242.

<sup>23</sup> Vid. *Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela* N° 37930, del 04-05-04.

<sup>24</sup> Vid. *Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela* N° 5889 extraordinario, del 31-07-08.

iii. Ley de reforma parcial de la Ley para la Defensa de las Personas en el Acceso a los Bienes y Servicios<sup>25</sup>, siendo su objeto la defensa, protección y salvaguarda de los derechos e intereses individuales y colectivos en el acceso de las personas a los bienes y servicios para la satisfacción de las necesidades, estableciendo los ilícitos administrativos, sus procedimientos y sanciones; los delitos y su penalización, el resarcimiento de los daños sufridos, así como regular su aplicación por parte del Poder Público con la participación activa y protagónica de las comunidades, en resguardo de la paz social, la justicia, el derecho a la vida y la salud del pueblo.

## 5. Protección según la situación económica

Bajo el mismo modelo económico constitucional vigente desde 1999, los decretos-leyes que se apuntan a continuación tienen en común buscar contrarrestar los «abusos flagrantes e impunes del poder monopólico de muchos sectores de la economía que han estado en el centro de un sistema perverso de acumulación del capital, y en el que sobresalen los elevados márgenes de ganancia»<sup>26</sup>.

Esto parece ser el origen de alzas desmesuradas de los precios, lo cual ha sido identificado por el Ejecutivo Nacional<sup>27</sup> como atributos de la llamada «guerra económica»<sup>28</sup>, término que si bien no se encuentra definido, ha sido utilizado para justificar, un conjunto de textos legales dictados desde el año 2013 hasta la presente fecha, según lo apuntan los autores del «Informe de la Comisión

<sup>25</sup> Vid. *Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela* N° 39558, del 01-02-10.

<sup>26</sup> Exposición de Motivos del Decreto N° 1467 con rango, valor y fuerza de Ley de reforma parcial de la Ley Orgánica de Precios Justos, *Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela* N° 6156 extraordinario, del 14-11-14.

<sup>27</sup> La Asamblea Nacional acordó apoyo al presidente constitucional, Nicolás Maduro Moros, en la lucha contra la guerra económica que intenta desestabilizar la economía nacional y la paz de la República. Acuerdo publicado en la *Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela* N° 40499, del 17-09-14.

<sup>28</sup> Ver: <http://minci.gob.ve/2016/02/las-3-estrategias-en-la-guerra-economica-contra-el-pueblo/>.

Especial» que examinó el Decreto N° 2184, en el cual se declara el Estado de Emergencia Económica en todo el Territorio Nacional<sup>29</sup>.

Los decretos-leyes en materia de protección al consumidor y usuario bajo análisis, buscan orientar el desarrollo socioproductivo, la equidad y el dinamismo, para crear un sistema que garantice una estructura de costos justificables, con el fin de proteger los ingresos de las ciudadanas y ciudadanos<sup>30</sup>. Así encontramos lo siguiente:

i. Decreto N° 600 con rango, valor y fuerza de Ley Orgánica de Precios Justos<sup>31</sup>, donde se establece como objeto: asegurar el desarrollo armónico, justo, equitativo, productivo y soberano de la economía nacional, a través de la determinación de precios justos de bienes y servicios, mediante el análisis de las estructuras de costos, la fijación del porcentaje máximo de ganancia y la fiscalización efectiva de la actividad económica y comercial, a fin de proteger los ingresos de todas las ciudadanas y ciudadanos, y muy especialmente el salario de las trabajadoras y los trabajadores; el acceso de las personas a los bienes y servicios para la satisfacción de sus necesidades; establecer los ilícitos administrativos, sus procedimientos y sanciones, los delitos económicos, su penalización y el resarcimiento de los daños sufridos, para la consolidación del orden económico socialista productivo.

Este Decreto-Ley derogó la Ley de Costos y Precios Justos del 2011<sup>32</sup>, y la Ley para la Defensa de las Personas en el Acceso a los Bienes y Servicios del 2010, abordando la protección de los consumidores y usuarios desde la perspectiva del precio justo para la adquisición de los bienes y la prestación de los servicios.

<sup>29</sup> Comisión Especial de diputados de la Asamblea Nacional designada para evaluar el Decreto de Emergencia Económica: «Informe de la Comisión Especial que examinó el Decreto N° 2184, publicado en la *Gaceta Oficial* 40828, en el cual se declara el Estado de Emergencia Económica en todo el Territorio Nacional», <http://cdn.eluniversal.com/2016/01/23/informe-de-la-comision-especia.pdf>.

<sup>30</sup> Exposición de Motivos del Decreto N° 1467.

<sup>31</sup> *Vid. Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela* N° 40340, del 23-01-14.

<sup>32</sup> *Vid. Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela* N° 39715, del 18-07-11.

Consideramos importante plantear que este Decreto-Ley busca la «consolidación del orden económico socialista productivo», lo cual no atiende a ningún precepto constitucional. La doctrina patria con meridiana claridad ha establecido que «la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela vigente no establece un determinado orden económico socialista, como si lo hacen así las constituciones de modelo soviético que sí persiguen ese objetivo»<sup>33</sup>.

La indicación en este Decreto-Ley a una economía socialista se identifica con el Gran Objetivo Histórico N° 2 del Plan de la Patria 2013-2019<sup>34</sup> cuyo enunciado es el siguiente: «II. Continuar construyendo el socialismo bolivariano del siglo XXI, en Venezuela, como alternativa al sistema destructivo y salvaje del capitalismo y con ello asegurar ‘la mayor suma de felicidad posible, la mayor suma de seguridad social y la mayor suma de estabilidad política’ para nuestro pueblo», y si bien el Decreto-Ley bajo análisis no cuenta con una exposición de motivos, en el considerando del mismo podemos leer: «Con el supremo compromiso y voluntad de lograr la mayor eficacia política y calidad revolucionaria en la construcción de socialismo, la refundación de la patria venezolana...».

Por otra parte, la finalidad de este Decreto-Ley parece ser exclusivamente la temática de la estructura de costos y el establecimiento de los márgenes de ganancias. En este sentido, destacamos que en recorrido histórico de la legislación en materia de consumo en Venezuela desde el año 1939 hasta la presente fecha, realizado para el levantamiento de la información incluida en la presente investigación, no conseguimos antecedente legislativo donde se estableciera por autoridad alguna, un monto máximo del porcentaje para el margen de ganancia, como lo hace el artículo 32 de este Decreto-Ley, donde se establece como competencia de la Superintendencia Nacional para la

<sup>33</sup> ALFONZO PARADISI, Juan Domingo: «La Constitución económica y la Ley Orgánica del Sistema Económico Comunal». En: *Libro homenaje al profesor Alfredo Morles Hernández*. Vol. v. UCAB-ULA-UCV-Universidad Monteávila-Academia de Ciencias Políticas y Sociales. Caracas, 2012, p. 147.

<sup>34</sup> Ley del Plan de la Patria. Segundo Plan Socialista de Desarrollo Económico y Social de la Nación 2013-2019 (*Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela* N° 6118 extraordinario, del 04-12-13).

Defensa de los Derechos Socioeconómicos (SUNDDE), atendiendo criterios científico, tomando en consideración las recomendaciones emanadas de los ministerios del poder popular con competencia en las materias de comercio, industrias y finanzas, la fijación de dicho margen de ganancia de cada actor de la cadena de comercialización, que en ningún caso excederá de 30 puntos porcentuales de la estructura de costos del bien o servicio.

De igual forma, resulta también interesante resaltar las disposiciones consagradas en los artículos 5 y 6, denominados «Divisas» y «Contrato de fiel cumplimiento», respectivamente<sup>35</sup>. Estableciendo que las personas a las que le sean otorgadas divisas para cualquiera de las actividades económicas señaladas en el Decreto-Ley serán estrictamente supervisadas y controladas a fin de garantizar se cumpla el objeto y uso para el cual fueron solicitadas y otorgadas; en este sentido, deberán suscribir un contrato de fiel cumplimiento, que contendrá la obligación de cumplir estrictamente con el objeto y uso de las divisas, así como las consecuencias en caso de incumplimiento.

ii. Decreto N° 1467 con rango, valor y fuerza de Ley de reforma parcial de la Ley Orgánica de Precios Justos de noviembre de 2014, que no modificó el objeto de la Ley de enero de ese mismo año.

iii. Decreto N° 2092 con rango, valor y fuerza de Ley Orgánica de Precios Justos<sup>36</sup>, que tiene por objeto establecer las normas para la determinación de

---

<sup>35</sup> Debemos anotar que en la República Bolivariana de Venezuela desde la publicación del Decreto N° 2278 (*Gaceta Oficial* N° 37614, del 21-01-03) hasta la fecha en que se escribe este artículo existe «régimen cambiario, que (...) se fundamenta en la restricción impuesta a los particulares para comprar o vender divisas, centralizando el Estado ese mercado privado en el Banco Central de Venezuela. La norma fundamental de ese régimen de control es el Convenio N° 1, dictado por el Banco Central de Venezuela y el Ministro de Finanzas, el cual esboza, a grandes rasgos, el contenido básico del control de cambio acordado», HERNÁNDEZ, José Ignacio: «Los principios del actual régimen jurídico del control de cambio en Venezuela». En: *Derecho y Sociedad*. N° 4. Universidad Monteávila. Caracas, 2003, p. 252.

<sup>36</sup> *Vid. Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela* N° 6202 extraordinario, del 08-11-15; reimpresa por error material en la *Gaceta Oficial* N° 40787, del 12-11-15.

precios de bienes y servicios, los márgenes de ganancia, los mecanismos de comercialización, y los controles que se deben ejercer para garantizar el acceso de las personas a bienes y servicios a precios justos, que conlleven a la satisfacción de sus necesidades en condiciones de justicia y equidad, con el fin de proteger los ingresos de las ciudadanas y los ciudadanos, y muy especialmente, el salario de las trabajadoras y los trabajadores.

Este Decreto-Ley, siguiendo a sus predecesores, atiende principalmente a los precios de los bienes y servicios, incorporando dos sistemas de control de precios y los márgenes máximos de ganancias, ya que «existen básicamente dos mecanismos de control de precio, según se trate de bienes y servicios regulados y no regulados. Por un lado, la Administración puede fijar, unilateralmente, el precio de venta de bienes y servicios como ‘precio justo’ para los bienes y servicios regulados. Esto es lo que se ha hecho, por ejemplo, con algunos productos de aseo personal y alimentos. Por el otro lado, y para los bienes y servicios no regulados, la nueva Ley contempla el ‘precio máximo de venta’, que es fijado por cada proveedor de acuerdo con la metodología aprobada por la Superintendencia, contenida en la (...) Providencia N° 070 (...) La insistencia del Gobierno en regular los precios y costos de todos los bienes y servicios, en el fondo, pudiera reflejar la insatisfacción de cómo ha funcionado en la práctica ese control. Así, en lugar de analizar por qué ese control no ha funcionado, se ha optado por reformar continuamente dicho régimen»<sup>37</sup>.

Para cerrar el recorrido histórico sobre el tratamiento legislativo de los derechos de los consumidores y usuarios en nuestro país, presentamos el siguiente cuadro elaborado por el profesor SALAZAR REYES-ZUMETA<sup>38</sup>, que nos permite ilustrar dicho tratamiento en los tres últimos Decretos-Leyes, a saber:

<sup>37</sup> HERNÁNDEZ, José Ignacio: «¿Qué cambió con la nueva Ley Orgánica de Precios Justos?», <http://prodavinci.com/blogs/que-cambio-con-la-nueva-ley-organica-de-precios-justos-por-jose-ignacio-hernandez-g/>.

<sup>38</sup> SALAZAR REYES-ZUMETA, Leonel: *Los signos distintivos notoriamente conocidos*. UCV. Trabajo de Ascenso. Caracas, 2016, pp. 166-168.

LOPJ, 2015: artículo 7 <sup>39</sup>	LOPJ, 2013: artículo 49	LEYPABIS, 2010: artículo 8
1. La protección de su vida, salud y seguridad en el acceso de bienes y servicios, así como a la satisfacción de las necesidades fundamentales y el acceso a los servicios básicos.	No existe norma similar o parecida.	a. La protección de la salud y seguridad.
2. Que los proveedores públicos y privados oferten bienes y servicios competitivos, de óptima calidad, y a elegirlos con libertad.	No existe norma similar o parecida.	b. La adquisición de los bienes y servicios nacionales y extranjeros en las mejores condiciones de calidad y precio, sin condicionamientos. h. 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.

<sup>39</sup> «En la reforma de la LOPJ de 2015, se derogaron el primer y segundo aparte del artículo 10, que respectivamente establecían: a. El derecho del consumidor derivadas de las adquisiciones a través del Comercio electrónico ‘La persona que adquiera bienes o servicios por teléfono, catálogo, televisión, por medios electrónicos o a domicilio, gozará del derecho de devolución del producto y reintegro inmediato del precio, el cual deberá ser ejercido dentro de los 15 días posteriores a la recepción del bien o servicio, siempre y cuando lo permita su naturaleza y se encuentre en el mismo estado en el que lo recibió. En el caso de servicios, el derecho de devolución se ejercerá mediante la cesación inmediata del contrato de provisión del servicio; y b. El derecho del consumidor a la tutela administrativa y judicial efectiva: ‘Todos los sujetos de protección podrán intentar los procedimientos consagrados en este Decreto con rango, valor y fuerza de Ley, en caso de que sus derechos se vean amenazados o violentados. Cualquiera de los sujetos de aplicación que violen estos derechos, serán sancionados conforme a lo previsto en este Decreto con rango, valor y fuerza de Ley, sin menoscabo de las acciones y responsabilidades civiles, penales y administrativas que correspondan’».



LOPJ, 2015: artículo 7	LOPJ, 2013: artículo 49	LEYPABIS, 2010: artículo 8
3. A recibir servicios básicos de óptima calidad.	No existe norma similar o parecida.	
4. A la información adecuada, veraz, clara, oportuna y completa sobre los bienes y servicios ofrecidos en el mercado, así como sus precios, características, calidad, condiciones de contratación y demás aspectos relevantes de los mismos, incluyendo los riesgos que pudieran derivarse de su uso o consumo.	1. El suministro de información suficiente, oportuna y veraz sobre los bienes y servicios puestos a su disposición, con especificación de los datos de interés inherentes a su elaboración, prestación, composición y contraindicaciones, que sean necesarias.	c. 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. d. 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.
5. A la protección contra la publicidad falsa, engañosa, o abusiva y a los métodos comerciales coercitivos o desleales.	4. La protección contra la publicidad o propaganda falsa, engañosa, subliminal o métodos coercitivos, que induzca al consumidor o contraríen los derechos de las personas en los términos de esta Ley.	f. La protección contra la publicidad o propaganda subliminal, falsa o engañosa.

LOPJ, 2015: artículo 7	LOPJ, 2013: artículo 49	LEYPABIS, 2010: artículo 8
6. A la educación en la adquisición de los bienes y servicios, orientada al fomento del consumo responsable y a la difusión adecuada sobre sus derechos.	No existe norma similar o parecida.	No existe norma similar o parecida.
7. A la reparación e indemnización por daños y perjuicios, por deficiencias y mala calidad de bienes y servicios.	3. La reposición del bien o resarcimiento del daño sufrido en los términos establecidos en la presente Ley.	e. La reposición del bien o resarcimiento del daño sufrido en los términos establecidos en el presente Ley.
8. Acceder a mecanismos efectivos para la tutela administrativa de sus derechos e intereses, que conduzcan a la adecuada prevención, sanción y oportuna reparación de los mismos.	No existe norma similar o parecida.	No existe norma similar o parecida.
9. La promoción y protección jurídica de sus derechos e intereses económicos y sociales en las transacciones realizadas, por cualquier medio o tecnología.	No existe norma similar o parecida.	No existe norma similar o parecida.
10. A la protección en los contratos de adhesión que sean desventajosos o lesionen sus derechos o intereses.	5. A no recibir trato discriminatorio por los proveedores o proveedoras de los bienes y servicios. 6. A la protección en los contratos de adhesión que sean desventajosos o lesionen sus derechos o intereses.	b. La adquisición de los bienes y servicios nacionales y extranjeros en las mejores condiciones de calidad y precio, sin condicionamientos. g. A no ser lesionado en sus derechos e intereses por conductas que afecten el consumo de los alimentos o productos o el uso de servicios (actos de competencia desleal).

LOPJ, 2015: artículo 7	LOPJ, 2013: artículo 49	LEYPABIS, 2010: artículo 8
11. A retirar o desistir de la denuncia y la conciliación en los asuntos de su interés, siempre que no se afecten los intereses colectivos.	8. A retirar o desistir de la denuncia y la conciliación en los asuntos de su interés, siempre que no se afecten los intereses colectivos.	No existe norma similar o parecida.
12. A la protección en las operaciones a crédito.	7. A la protección en las operaciones a crédito.	No existe norma similar o parecida.
13. A la disposición y disfrute de los bienes y servicios, de forma continua, regular, eficaz, eficiente e ininterrumpida.	9. A la disposición y disfrute de los bienes y servicios, de forma continua, regular, eficaz, eficiente e ininterrumpida.	i. La protección ante proveedoras o proveedores que expendan bienes o servicios, que no cumplan con las autorizaciones o permisos legales o reglamentarios.
14. A los demás derechos que la Constitución de la República y la normativa vigente establezcan, inherentes al acceso de las personas a los bienes y servicios.	10. A los demás derechos que la Constitución de la República y la normativa vigente establezcan, inherentes al acceso de las personas a los bienes y servicios.	La protección del consumidor frente al monopolio, el abuso de la posición de dominio y las demandas concentradas (CRBV, 1999: artículo 113 <sup>40</sup> ), el derecho del consumidor (CRBV, 1999: artículo 117), la defensa pública del consumidor (CRBV, 1999: artículo 281.6 <sup>41</sup> ), el derecho del consumidor a la seguridad alimentaria (CRBV, 1999: artículo 305 <sup>42</sup> ).

<sup>40</sup> «No se permitirán monopolios (...) el abuso de la posición de dominio (...) En todos los casos antes indicados, el Estado adoptará las medidas que fueren necesarias para evitar los efectos nocivos y restrictivos del monopolio, del abuso de la posición de dominio y de las demandas concentradas, teniendo como finalidad la protección del público consumidor, de los productores y productoras y el aseguramiento de condiciones efectivas de competencia en la economía».

<sup>41</sup> «Son atribuciones del Defensor o Defensora del Pueblo (...) 6. Solicitar ante el órgano competente la aplicación de los correctivos y las sanciones a que hubiere lugar por la violación de los derechos del público consumidor y usuario, de conformidad con la ley».

<sup>42</sup> «El Estado promoverá la agricultura sustentable como base estratégica del desarrollo rural integral, a fin de garantizar la seguridad alimentaria de la población; entendida como la disponibilidad suficiente y estable de alimentos en el ámbito nacional y el acceso oportuno y permanente a estos por parte del público consumidor».

## **6. Los derechos de los consumidores y usuarios son mucho más que «precios justos»**

De la revisión y análisis realizados sobre el tratamiento legislativo dado a los derechos de los consumidores y usuarios en nuestro país, llama poderosamente la atención cómo en el último Decreto-Ley, si bien se hace mención a los derechos individuales, recogidos en los tratados y convenios internacionales sobre Derecho de Consumo, no se desarrollan los mismos, dedicándose exclusivamente a la atención de la determinación de los llamados «precios justos», a los cuales se arriba a través de la estructura de costos y la fijación de un monto máximo de ganancias.

Así, al dedicarse la vigente legislación de manera casi exclusiva a la materia de fijación de precios de los bienes y servicios, las competencias de la Superintendencia Nacional para la Defensa de los Derechos Socioeconómicos son prácticamente todas dedicadas a cumplir ese objetivo, es decir, la fijación de precios justos, estableciéndose un procedimiento previo de fijación, otro procedimiento de supervisión y vigilancia del cumplimiento de esos precios fijados, y por último un procedimiento sancionatorio en los casos de incumplimiento. De igual forma se establece un catálogo de delitos que giran principalmente en torno a la fijación de precios y sanciones por cometer ilícitos económicos, tales como el acaparamiento, la especulación e incluso el boicot, práctica que se extrae de la legislación en materia de competencia comercial.

El vigente Decreto-Ley, al abocarse al tratamiento de los «precios justos», deja de atender otros aspectos fundamentales de las relaciones de consumo, como los provenientes de la estandarización de las condiciones de contratación, tanto por medios tradicionales como a través del uso de las tecnologías de la información y comunicación, específicamente, Internet<sup>43</sup>; las

---

<sup>43</sup> En nuestro país el comercio electrónico con consumidores y usuarios fue incorporado por primera vez en la citada Ley de Protección al Consumidor y Usuario de 2004: «Artículo 31.- Se entiende como comercio electrónico a los efectos de esta Ley, cualquier forma de negocio, transacciones comerciales o intercambio de información con fines comerciales, que sea ejecutada a través del uso de tecnologías de información

transacciones a crédito<sup>44</sup>; entre otros, que podrán estar enunciados pero que carecen de contenido y se desconoce su alcance.

Igual suerte de desatención tienen figuras procedimentales que buscaban velar de manera efectiva por los derechos de los consumidores y usuarios, que se encontraban en la Ley de Protección al Consumidor y Usuario del año 2004, específicamente en los artículos 155 al 162 inclusive, donde se establecía

---

y comunicación. Los alcances de la presente Ley, son aplicables únicamente al comercio electrónico entre proveedor y consumidor o usuario y no en transacciones de proveedor a proveedor». Luego, en la Ley para la Defensa de las Personas en el Acceso a los Bienes y Servicios del año 2008, se modificó el concepto: «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, bienes 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». Las posteriores leyes no incorporan la noción de comercio electrónico. La vigente Ley de 2015 se limita a hacer mención dentro del catálogo de los derechos individuales «... 9. La promoción y protección jurídica de sus derechos e intereses económicos y sociales en las transacciones realizadas, por cualquier medio o tecnología».

<sup>44</sup> Resulta oportuno mencionar el trabajo de GUIDÓN, Víctor: *La protección de los clientes de instituciones financieras del sector bancario*. Caracas, 2016, p. 25, donde establece lo siguiente: «a raíz de la derogatoria de la LEDEPABIS mediante la promulgación de la Ley de Precios Justos en enero del año 2014, que fue modificada de manera prácticamente inmediata mediante Decreto 1467 de fecha 18 de noviembre de 2014, se produce un importante cambio en el régimen de protección de los clientes de las instituciones del sector bancario, en perjuicio no solo de los clientes de esas instituciones, sino también de los consumidores y usuarios de otros proveedores de bienes y servicios ya que este dispositivo legal (Ley de Precios Justos), concentraba su ámbito de aplicación solo a la protección contra los abusos que se produjeran en la formación de los precios de los bienes y servicios, sin tomar en cuenta las responsabilidades de los proveedores por sus vicios. La Ley de Precios Justos de 2014, habiendo derogado expresamente la totalidad de la LEDEPABIS, dejó sin efecto la normativa relativa a los contratos de adhesión y por lo tanto, era de imposible ejecución de la disposición que con respecto a los contratos de adhesión remitía a la LEDEPABIS, contenida en el artículo 18 por remisión del artículo 14 de las Normas de Protección a los Usuarios de Servicios Financieros».

el procedimiento administrativo conocido como «conciliación y arbitraje», que se iniciaba con un acta de inspección que deviene de una denuncia de la parte afectada en sus derechos o de oficio por un funcionario competente, para luego ser citadas las partes de la controversia a presentarse ante dicho funcionario, para que este realice la mediación en procura de conciliación; en su defecto, el jefe de la sala de conciliación y de arbitraje, como era denominado el superior en la derogada Ley, se presentaba como un árbitro arbitrador en única instancia<sup>45</sup>.

Por otra parte, el Decreto-Ley del año 2015 parece silente al tema del derecho a la educación, que solo lo enuncia dentro del catálogo de los derechos individuales (artículo 7 N° 6), y deja completamente de lado el derecho a constituir asociaciones u organizaciones de participación popular para la defensa de los derechos e intereses en materia de consumo.

Ambas instituciones se encontraban bastante trabajadas en el Decreto-Ley para la Defensa de las Personas en el Acceso a los Bienes y Servicios, tanto del año 2008 como su reforma del 2010, incluyéndose en dichos textos legales un título denominado: «De la educación y la participación popular»; que en su primer capítulo se dedicaba a la formación en las materias relacionadas con el acceso a los bienes y servicios para la satisfacción de las necesidades y el ejercicio de sus derechos desde la educación básica, así como el deber de divulgar las normas técnicas obligatorias sobre productos o bienes específicos, a través de campañas de educación diseñadas para tal efecto, en especial las normas relativas a la salud y seguridad de las personas. Y en el segundo capítulo, establecía el derecho a organizarse para 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 justicia<sup>46</sup>.

<sup>45</sup> Vid. CHACÓN GÓMEZ, Nayibe: «La protección de dos derechos constitucionales: El arbitraje de los contratos de consumo». En: *Tendencias actuales del Derecho Constitucional: Homenaje a Jesús María Casal Montbrun*. Tomo II. UCAB. Caracas, 2007, pp. 545-554.

<sup>46</sup> Vid. Ley de reforma parcial de la Ley para la Defensa de las Personas en el Acceso a los Bienes y Servicios del 2010 (artículos 88 al 99).

Entonces, los derechos de los consumidores y usuarios no se limitan a «precios justos», se trata más bien, como enuncia LASARTE, de «la pretensión de la calidad de vida»<sup>47</sup> concepto impreciso<sup>48</sup>, pero que refiere a conjugar la libertad de empresa y el derecho de la competencia con los derechos de los consumidores y usuarios, en la búsqueda del desarrollo de un mercado<sup>49</sup> de bienes y servicios que permita la protección de estos últimos.

Dentro de los elementos que se toman en consideración para delimitar el contenido del término «calidad de vida» encontramos los aspectos que la generalidad

<sup>47</sup> LASARTE ÁLVAREZ, Carlos: *Manual sobre protección de consumidores y usuarios*. 3ª, Ministerio de Sanidad y Consumo-Editorial Dykinson, S. L. Edición, revisada y actualizada con la colaboración de María Fernanda MORETÓN SANZ. Madrid, 2007, p. 16.

<sup>48</sup> «La calidad de vida, como concepto, es de definición imprecisa y la mayoría de investigadores que han trabajado en él, están de acuerdo en que no existe una teoría única que defina y explique el fenómeno. El término ‘calidad de vida’ pertenece a un universo ideológico y no tiene sentido si no es en relación con un sistema de valores. ‘Calidad de vida’ –y los términos que le han precedido en su genealogía ideológica– remiten a una evaluación de la experiencia que de su propia vida tienen los sujetos. Tal ‘evaluación’ no es un acto de razón, sino más bien un sentimiento. Lo que mejor designa la ‘calidad de vida’ es la ‘calidad de la vivencia que de la vida tienen los sujetos’. Analizar la ‘calidad de vida’ de una sociedad significa analizar las experiencias subjetivas de los individuos que la integran y que tienen de su existencia en la mencionada sociedad. Exige, en consecuencia, conocer cómo viven los sujetos, sus condiciones objetivas de existencia y qué expectativas de transformación de estas condiciones desean, y evaluar el grado de satisfacción que se consigue», RUEDA, Salvador: «Habitabilidad y calidad de vida», <http://editorial.cda.ulpgc.es/ftp/icaro/anexos/5-%20objetivos+/recomendaciones/a-ecologiasostenible/1998%20habitabilidad%20y%20calidad%20de%20vida-salvadorrueda.pdf>.

<sup>49</sup> «La expresión mercado ha sido empleada, sin embargo, con cierto carácter peyorativo por quienes ven el concepto en una referencia al libre mercado. Se trata de una conclusión bastante equívoca: el mercado alude a una realidad económica, si se quiere, neutral: el mercado no es más que el conjunto de compradores y vendedores que realizan transacciones de bienes y servicios a un precio determinado. A partir de allí, jurídicamente, caben distintos modelos de regulación del mercado. Es pues un equívoco pretender ver en el sistema de economía social de mercado la alusión al sistema de economía libre de mercado, pues lo cierto es que Constitución de 1999 asumió el sistema de economía social de mercado, integrado por dos términos que se interrelacionan: el mercado y su contenido social», HERNÁNDEZ: ob. cit. («Código de Comercio...»), pp. 242 y 243.

de personas considera de bienestar, tales como un buen trabajo, educación al alcance en todos los niveles, sanidad tanto la salud individual como colectiva, posibilidad de adquirir una vivienda digna y segura, entre otros, todos aspectos se deben tener en cuenta en el momento de acometer la regulación de protección a los consumidores y usuarios, ya que todos estos se encuentran consagrados como derechos humanos, no solo los «precios justos».

## Conclusiones

Desde la entrada en vigencia del Decreto N° 600 con rango, valor y fuerza de Ley Orgánica de Precios Justos del año 2010 hasta el vigente del 2015, su denominación así como su contenido ha estado apartado de las tendencias del Derecho del Consumo, en las cuales, por ejemplo, las asociaciones que agrupan a consumidores y usuarios se consideran un elemento necesario para la defensa de los intereses de estos, al servir como garantes del cumplimiento de las normas de calidad, seguridad e higiene de los productos, que de manera individual serían de difícil obtención.

De igual forma, consideramos que la orientación política e ideológica no puede ser el parámetro de una regulación tan sensible como la protección al consumidor y usuario, en especial, en la sociedad actual, donde las relaciones jurídicas de consumo y servicio se dan cada vez más en espacios virtuales, y por variados grupos demográficos, que deben tener no solo educación suficiente sobre sus derechos, sino un sistema integral de protección que les permitan dirimir controversias derivadas de los productos y servicios de manera ágil y económica.

Finalmente, nos alarma cómo se pone de manifiesto cada vez más la conclusión de MORLES HERNÁNDEZ, en el trabajo: «¿Un Código de Comercio socialista?», artículo publicado hace más de una década, donde apunta que «la lectura del material legislativo y administrativo recientemente permite observar un agravamiento de la tendencia a la imprecisión y al uso de términos vagos, amplios o genéricos. En los textos, aparecen signos de ignorancia de las ciencias jurídicas y económicas, confusión conceptual, lenguaje impreciso



y falta de técnica legislativa»<sup>50</sup>. Si bien, MORLES HERNÁNDEZ escribía esas líneas con ocasión a la posible reforma del Código de Comercio venezolano, las mismas resultan aplicables, o «como anillo al dedo» a las normas en materia de protección al consumidor y usuario en Venezuela.

\* \* \*

**Resumen:** En el presente trabajo se describen los instrumentos jurídicos que edifican en el tiempo el Derecho de Consumo en Venezuela. Para ello se segmenta la evolución histórica en diversos estadios partiendo de los textos jurídicos que le han servido de fundamento. Al final, se visualiza actualmente un modelo reducido que limita los derechos esenciales que previamente se habían reconocido y que evidentemente representa una restricción a la debida protección al consumidor y usuario. **Palabras clave:** Comercio, derecho de consumo, protección al consumidor y usuario, precios justos. Recibido: 04-06-17. Aprobado: 22-07-17.

---

<sup>50</sup> MORLES HERNÁNDEZ, Alfredo: «¿Un Código de Comercio socialista?». En: *Bicentenario del Código de Comercio Francés*. Academia de Ciencias Políticas y Sociales. Caracas, 2008, p. 97. Véase también reseñando autores –S. PINTO y D. PISCITELLI– que indican que la Ley de Precios Justos supone un retroceso con relación a la ley previa: DOMÍNGUEZ GUILLÉN, María Candelaria: *Curso de Derecho Civil III Obligaciones*. Revista Venezolana de Legislación y Jurisprudencia. Caracas, 20017, p. 37, nota 173.