

REPUBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
UNIVERSIDAD DE LOS ANDES
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS Y POLÍTICAS
CENTRO DE ESTUDIOS POLÍTICOS Y SOCIALES DE
AMÉRICA LATINA (CEPSAL)
MAESTRÍA EN CIENCIAS POLÍTICAS

RESPONSABILIDAD CIUDADANA FRENTE A LA FORMULACION DE DENUNCIAS DE ACUERDO A LA LEY DE PROTECCION AL CONSUMIDOR Y AL USUARIO

(Caso: Región Mérida)

TUTOR: PROF. **ELYS. G MORA BELANDRIA**

TRABAJO REALIZADO POR LA ABOGADO
MERCEDES LUCIA ZERPA IBARRA
PARA OPTAR AL GRADO DE MAGÍSTER SCIENTIAE
EN CIENCIA POLÍTICA

Mérida, Mayo de 2005

SERBIULA
Tulio Febres Cordero

RESPONSABILIDAD CIUDADANA FRENTE A LA FORMULACION DE DENUNCIAS DE ACUERDO A LA LEY DE PROTECCION AL CONSUMIDOR Y AL USUARIO

(Caso: Región Mérida)

AGRADECIMIENTO.

- Doy Gracias a Dios Todopoderoso, por haberme permitido cumplir con uno más de mis sueños.
- A mi madre (Mercedes) eres la mejor, gracias por haberme dado la vida, tu apoyo humilde y sincero. Te amo.
- A mis hijos (Génesis y Gregory) son mi vida, gracias por tenerme paciencia, por los ratos de ausencia, los amo mucho. ¡Dios los Bendiga!.
- A mi esposo (Gregorio) por creer en mí, por tu paciencia. Te amo mucho.
- A mi hermana (Marlene) incondicional, mi mano derecha. ¡Dios te ilumine siempre!.
- A mis sobrinos (Karina, Johanna y Ronalt) partes importantes de mi esfuerzo y constancia. ¡Dios los Bendiga! Los quiero Mucho.
- A mi amiga Dora, fuiste, eres y serás un gran ejemplo para mí ¡Mil gracias por tu mano amiga y sincera!
- A mi jefe (Jesús Briceño) gracias por confiar en mí, siempre lo recordare como un ser especial.
- A mis amigos Marlen, Omaira, Bertha, Jorge, Jesús, José, Wendy, Ana, Oneida; mis cómplices y fieles compañeros su apoyo era necesario.

RESUMEN

El Instituto para la Defensa y Educación del Consumidor y del Usuario (INDECU) Mérida, tiene por objeto fundamental defender y salvaguardar los derechos e intereses de los consumidores y usuarios, mediante la creación de un organismo de control al que se encarga de la administración de un sistema de sanciones, además logra la educación de un buen consumidor por medio de un sistema de información que garanticen esos derechos fundamentales. Por primera vez, en el año 1947 se ejerce la protección al consumidor como actividad de "policía administrativa", cuyo fin es mantener el orden público, entendiéndolo como "un orden exterior", la intervención de la administración en las actividades de los particulares, influyen en la ejecución y cumplimiento de las normas (reglamentos, ordenes, prohibiciones, o autorizaciones) constituyen el poder de la policía administrativa. En este sentido se presenta esta investigación titulada: **RESPONSABILIDAD CIUDADANA FRENTE A LA FORMULACIÓN DE DENUNCIAS DE ACUERDO A LA LEY DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR Y AL USUARIO (Caso Región Mérida-2004)**, a partir del análisis de los procedimientos administrativos formulados a través de denuncias en la Coordinación Regional INDECU-Mérida desde el mes de Enero a Diciembre 2004, estableciéndose como objetivo principal: Analizar los procedimientos administrativos emprendidos por la Coordinación Regional, de acuerdo a las denuncias presentadas estableciendo la responsabilidad ciudadana frente a la formulación de denuncias de acuerdo a lo previsto en la "Ley de Protección al Consumidor y al Usuario". Desde el punto de metodológico se estableció un criterio de estudio descriptivo; se hizo además un análisis estadístico de las denuncias "a instancia de parte" y "de oficio", asimismo se aplicó el análisis FODA al sistema de variables para obtener las siguientes conclusiones: El índice más alto de las denuncias emprendidas por particulares ante la Coordinación Regional del INDECU – Mérida, son "a Instancia de Parte"; La suspensión temporal de la Sala de Sustanciación en las Coordinaciones Regionales del INDECU, incide en los retardos procesales administrativos llevados en cada dependencia regional; Existe una disparidad de criterios entre el nivel central del INDECU respecto a la Coordinación Regional; La denuncia no ha sido dimensionada como una actitud política ya que las organizaciones comunales de base no se convierten en defensores de los derechos de los ciudadanos; Hasta ahora no se han creado las "Asociaciones de consumidores" a nivel regional lo que demuestra falta de voluntad política por parte de los ciudadanos para trabajar de manera organizada.

ÍNDICE

RESUMEN

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN

GLOSARIO

PAG.

CAPITULO I. EL PROBLEMA.

1.- Planteamiento del problema.	10
2.- Formulación del problema.	17
3.- Hipótesis	17
3.1.- Variable Dependiente	18
3.2.- Variable Independiente	18
3.3.- Indicadores	18
4.- Objetivos de la Investigación	20
4.1.- Objetivos Generales	20
4.2.- Objetivos Específicos	20
5.- Justificación de la Investigación.	21
6.- Alcance de la Investigación.	22
7.- Limitaciones de la Investigación	23

CAPITULO II. MARCO TEORICO.

1.- Antecedentes de la Investigación.	24
---	----

2.- Referencias históricas – Antecedentes del INDECU 27

2.1.- El Estado y las Actuaciones Administrativas a través del

INDECU 35

3.- Procedimientos administrativos emprendido por el INDECU ante una

Denuncia 38

3.1.- Actos Administrativos a Instancia de Parte 39

3.2.- Actos Administrativos de Oficio 43

3.3.- Otros Procedimientos Administrativos 45

4.- Análisis Jurídico del marco legal asociado con los procedimientos

Administrativos.. . . . 46

4.1.- Constitución de la República Bolivariana de Venezuela. 47

4.2.- Constitución del Estado Mérida. 50

4.3.- Ley Orgánica de Procedimientos Administrativos. 53

4.4.- Ley Orgánica de Descentralización, Delimitación y

Transferencia de Competencias del Poder Público y su

Reglamento Parcial Nº 1. 66

4.5.- Ley Sobre Simplificación de Trámites Administrativos... 71

4.6.- Ley de Protección al Consumidor y al Usuario. 76

5.- Responsabilidad Ciudadana ante un hecho de Denuncia.88

5.1.- ¿Cómo legitima el INDECU su actuación frente a los ciudadanos?	.91
6.- La Denuncia como Actitud Política.	93
7.- La Acción Política como Responsabilidad Ciudadana.	95
8.- ESTRATEGIAS DE LA INVESTIGACION.	99
MARCO METODOLÓGICO	
8.1.- Tipo de Investigación.	99
8.2.- Técnicas e Instrumentos.	100
8.3.- Población y Muestra.	101
8.4.- Análisis de los Resultados.	101
ANÁLISIS DE RESULTADOS	
DESCRIPCIÓN Y ANÁLISIS DEL SISTEMA INFORMATIVO DE LAS DENUNCIAS.....	103
1.- Cuadros de denuncias presentadas ante el INDECU – Mérida entre Enero – diciembre 2004.	103
2.- Aplicación de análisis FODA al sistema de variables.	107
CONCLUSIONES.	115
RECOMENDACIONES.	118
BIBLIOGRAFÍA.	121
ANEXOS.	124

INTRODUCCIÓN

La presente investigación se presenta como una aproximación netamente descriptiva, donde se observa la acción institucional del Instituto Para la Defensa y educación al Consumidor y al Usuario, (INDECU) Coordinación Regional Mérida, conforme a las denuncias realizadas por el particular o interesado ante el Instituto.

Además, tiene la particularidad de que la misma es abordada desde la propia experiencia profesional de la autora quien se desempeña desde hace varios años en la Institución, aunado a una serie de conocimientos, enfoques y herramientas teórico-Metodológicos aportadas por la ciencia política y que tiene su expresión en la evaluación y diagnóstico institucional del INDECU.

El primer Capítulo se refiere al Planteamiento del Problema, donde esta inmerso una serie de valores que debe proteger y promover el Estado para el logro de la paz y el bien común, la acción del Estado implica también un acto de "justicia" observando como impera el principio administrativo con la creación de la "Ley de Protección al Consumidor y al Usuario" en Venezuela, asimismo, la vinculación política

de la responsabilidad ciudadana en cuanto a emitir las denuncias ante la Institución.

El Segundo Capítulo, contiene los Antecedentes de la investigación y se indaga sobre la referencias históricas del Instituto para la Defensa y Educación al Consumidor y al Usuario (INDECU), pasando por una línea de procedimientos y normas directas que la rigen, como interviene el Estado a través de las actuaciones administrativas impartidas o conferidas al INDECU; el marco jurídico y demás confrontaciones teóricas que vinculan el tema con la ciencia política. Al final de este Capítulo se presenta también el sistema de variables y sus indicadores. Se abordan además los elementos metodológicos: tipo de investigación, las técnicas e instrumentos; se determina la población y la muestra; y se presenta la forma de tratamiento de los resultados.

Siguiendo la continuidad de la investigación se hace presente lo referido a la Descripción y Análisis del Sistema Informativo de las Denuncias, que sirve para presentar y analizar un cuadro estadístico que reflejan las denuncias realizadas por ante la Coordinación Regional del INDECU Mérida, durante el año 2004: Asimismo, se muestra el resultado de la aplicación de un análisis FODA al Sistema de Variables.

Al final de la investigación se presentan las conclusiones y recomendaciones que resultan de la confrontación del análisis general de trabajo, como un aporte de la autora a la ciencia política.

GLOSARIO:

- **INDECU:** Instituto para la Defensa y Educación al Consumidor y al Usuario.
- **LPCU:** Ley de Protección al Consumidor y al Usuario.
- **LOPA:** Ley Orgánica de Procedimientos Administrativos.
- **INCE:** Instituto Nacional de Capacitación Formación y Educación.
- **SENIAT:** Servicio Autónomo Nacional de la Administración Tributaria.
- **IVSS:** Instituto Venezolano de los Seguros Sociales.
- **EJUSDEM:** Termino jurídico referido a una norma o ley ya mencionada.
- **S/N:** Sin Número.
- **S/A:** Sin Autor.
- **ART.** Artículo.
- **Abg:** Abogado (a).
- **Pág :** Página.

CAPITULO I.

EL PROBLEMA

Planteamiento del problema.

La actividad comercial en el hombre, se asocia al principio de su condición gregaria. En el marco de relaciones que los hombre establecen entre sí, se la figuran normas o acuerdos en los cuales "la simple palabra" no basta, de allí que la historia muestra ejemplos de, como desde la Edad Media, en particular, interviene el Estado en la Economía.

En la era moderna, más aún, las relaciones de los hombres donde se establecen parámetros comerciales entran en escena de la regulación social, está inmerso en una valores que debe proteger y promover el Estado, en razón de que es la misma sociedad la que los ha adoptado por estimar que son válidos, consecuentes y necesarios, para el logro de la paz y el bien común. Dentro de esta línea de pensamiento es innegable que los valores de la sociedad estarán influenciados por la ideología política reinante en tal sociedad o, para otros, será como instrumento de "dominación" que prefigura cuáles son los valores y el sistema ideológico y político que operará.

A lo que anterior, se puede asociar lo planteado por Badell, Grau y De Grazia (2004) al comentar la “Ley de Protección al Consumidor y al Usuario”, en Venezuela, incorporan como reseña histórica que “la intervención del Estado en la economía y, en particular la regulación normativa de un sistema de protección de los consumidores y usuarios encuentra precedente en la Edad Media, pues en la ciudad Medieval española se practicaba con cierta regularidad la inspección del mercado” (Pág. 7)

Estas referencias, se vinculan a una Estado “gendarme”, cuya autoridad para la regulación se pone en práctica como una “policía administrativa económica”

Ya en el siglo XV, en el marco de las monarquías europeas, la práctica de la intervención del estatal se vinculaba con la economía a través de medidas económicas.

Badel, Grau y De Grazia (2004), acotan: “El mercantilismo de mediados de siglo XVIII se caracteriza igualmente, por una intervención proteccionista del Estado, el cual se concretaba a través de restricciones

en la imposición de ciertas mercancías. No obstante, en este periodo comienza a fomentarse en Europa la libertad de mercado" (Pág. 8)

Más adelante, cuando se trata de buscar elementos muy próximos a la protección o intervención de Estado, como acción de protección, se observa que son "los ayuntamientos", los que se despliegan, principalmente, la fiscalización y el control, en ayuda a consolidar la protección al consumidor.

Será finalmente, cuando finalice la Segunda Guerra Mundial, a mediados del siglo XX, en opinión de Badell, Grau y De Grazia (2004) que "el Estado moderno asume ya sus plenas competencias legislativas más proteccionistas" (Pág. 9).

Vale indicar que, la acción de defensa por parte de los usuarios de un servicio, surge mucho después de las referencias antes presentadas, siendo las formas asociativas de particulares las que podrían considerarse como "germinadoras" de lo que hoy, en el caso de Venezuela, sea una herramienta legal y una institución dedicada para los fines de defensa, protección, salvaguarda y educación de consumidores y usuarios.

El movimiento de los consumidores nace en Estados Unidos en el año de 1928, con la fundación de una organización denominada "Unión de Consumidores", posteriormente en el año 1942, se creó el Consejo de Danés del Consumidor en Dinamarca, extendiéndose a partir del año 1960 por distintos países del continente Europeo, conformándose en Francia el Instituto Nacional del Consumo. (www.indecu.gov.com)

En Venezuela se inicia el "Movimiento de consumidores" en el año 1947, con la puesta en vigencia de la "Ley Contra el Acaparamiento y la Especulación" (02 / 08 / 1947); posteriormente, en agosto de 1974 surge la "Ley de Protección al Consumidor" (05 / 08 / 1974). Sin embargo, los antecedentes a la "Protección al consumidor", se remontan al año de 1952, cuando se crea dentro del Ministerio de Fomento la Oficina de Fiscalización con esa competencia mediante Decreto N° 421 de fecha 27 de Junio de 1952.

De esta manera se dan los primeros pasos para las bases de lo que posteriormente sería la "Superintendencia de Protección al Consumidor", siendo esa oficina eliminada mediante decreto N° 230 de fecha 01 de Junio de 1995, asumiendo sus funciones la Dirección de Industria y Comercio del citado Ministerio.

Tal situación se mantuvo hasta el año de 1992, cuando se promulga la Ley de Protección al Consumidor (L.P.C.) la cual crea el

"Instituto para la Defensa y Educación del Consumidor" (IDEC) derogando la "Ley contra el Acaparamiento y la Especulación" del 1947 y la "Ley de Protección al Consumidor" publicada el 02 de Septiembre de 1974. Posteriormente el 17 de Mayo de 1995 mediante Gaceta Oficial Extraordinaria N° 4.898 es reformada la Ley de Protección al Consumidor como "Ley de Protección al Consumidor y al Usuario" modificándose el nombre del organismo por el de Instituto para la Defensa y Educación al Consumidor y al Usuario (INDECU).

Asimismo, la "Constitución de la República Bolivariana de Venezuela" (1999) típicamente en los artículos 113, 114 y 117 derechos económicos que consagra en favor de los ciudadanos.

Por otra parte, la acción del Estado en este caso implicaría también un acto de "justicia" y, en este caso, se observa como un principio del Derecho Administrativo. Ante esto la Ley de Protección al Consumidor y al Usuario en su artículo 166, expresa:

El conocimiento de los delitos previstos en esta Ley y aquellos otros delitos que afecten a los consumidores o usuarios corresponde a la jurisdicción penal ordinaria y se aplicará lo dispuesto en el Código Orgánico Procesal Penal. El Instituto Autónomo para la Defensa y Educación del Consumidor y del Usuario (INDECU), actuará como órgano auxiliar y de apoyo en las

investigaciones penales del Ministerio Público y de los tribunales penales competentes.

Esto implica que el INDECU, en sus actuaciones puede establecer lo referido a: "Ilícitos administrativos, delitos y sanciones", por lo que la defensa del "consumidor y al usuario", en busca de una indemnización, parte de un procedimiento administrativo, el cual deriva en una decisión o "providencia", siempre en salvaguarda de los derechos e intereses del objeto de la Ley.

Ante esta referencia, vale citar a Lares M. (1988) en tanto que: "La justicia, en principio, es la actividad del Estado destinada al mantenimiento del orden jurídico mediante el poder público". (Pág. 17).

Asimismo, Lares M. (1988) establece que: "La palabra justicia ha conservado ese cuño, la justicia es actualmente la actividad del poder público, destinada al mantenimiento del orden jurídico, que pertenece a los tribunales encargados de la aplicación de derecho civil y derecho penal" (Pág. 17).

Todo esto, ratifica la condición de INDECU como instancia auxiliar del Ministerio Público en el caso venezolano, a lo que Lares M. (1988) asocia:

Todo acto administrativo es un acto jurídico, esto es, un acto voluntario y lícito que contiene una declaración de voluntad, de juicio o de conocimiento, hecha por individuos dotados de aptitud legal para ello, con el propósito de producir efectos de derecho. Los actos jurídicos se producen en las áreas del derecho público y del derecho privado. El acto jurídico es, pues, el género, el acto administrativo, la especie. (Pág. 142).

Si, tácitamente, se tuviera que valorar la acción del Estado como protector de los derechos ciudadanos, también se tendría que analizar la conducta ciudadana conforme a derecho y como una acción política en defensa de sus intereses. Es aquí donde se comienzan a aflorar los elementos que determinan el problema esencial de esta investigación, ya que se espera que la dirección de la conducta humana sea más política, superando lo impuesto por mandato jurídico.

Por otra parte, los principios éticos o morales inherentes al hombre en su condición ciudadana, lo llevan a actuar en contra de cualquier injusticia, es allí donde instituciones como el INDECU en Venezuela, establecen un marco de procedimientos administrativos que se deben seguir frente a la acción individual de la gente, puesta en práctica a través de una “denuncia”.

De igual modo, esta investigación reconoce la “libertad” de cada individuo de hacer valer sus derechos, entendidos como

autodeterminación, reconocidos y organizados por el Estado, a través de sus leyes, en los diversos dominios de la vida social. Sin embargo; Hay que acotar que esa “libertad” no es irrestricta, sino que están limitadas, con miras a equilibrar, por un lado, los intereses públicos y, por otro, los derechos subjetivos involucrados. Pero, siempre está presente como actitud política el derecho ciudadano (especialmente como consumidor o usuario), de hacerse respetar frente a los abusos del ejercicio de la libertad de comercio.

Formulación del problema.

La responsabilidad ciudadana debe implicar una respuesta de actitud frente al INDECU como instancia administrativa y política de control y que se fundamenta en un marco formal como es el de la “Ley de Protección al Consumidor y al Usuario” .

Hipótesis.

Una acción administrativa como la propuesta por el INDECU en tanto institución política, genera incentivos de responsabilidad hacia los ciudadanos cuando se aplican políticas regulativas. Lo que va a

garantizar los intereses legítimos, económicos y sociales de los consumidores y usuarios.

Variables Independiente.

Las políticas regulativas del Instituto para la Defensa al Consumidor y al Usuario (INDECU).

Variable Dependiente.

La Responsabilidad de los ciudadanos y su cultura de consumo.

Indicadores.

- 1) Los procedimientos administrativos obligatorios ante una denuncia.
- 2) Marco legal inherente a la protección del consumidor y el usuario.
- 3) Responsabilidad ciudadana como actitud política en una acción de denuncia.

Variable N° 1

- Actuaciones legales del INDECU.
- Procedimientos administrativos.
- Pronunciamiento del INDECU ante una denuncia.

Variable N° 2

- Constitución de la República Bolivariana de Venezuela.
- Constitución del Estado Mérida.
- Ley Orgánica de Procedimientos Administrativos.
- Ley Orgánica de Descentralización, Delimitación y Transferencia de Competencias del Poder Público y su Reglamento Parcial N° 1.
- Ley Sobre Simplificación de Trámites Administrativos.
- Ley de Protección al Consumidor y al Usuario.

Variable N° 3

- Responsabilidad ciudadana.
- La denuncia como actitud política.
- Acción política como responsabilidad ciudadana.

Objetivos de Investigación.

Objetivo General.

- Analizar los procedimientos administrativos emprendidos por la coordinación regional del INDECU Mérida, de acuerdo a las denuncias presentadas estableciendo la responsabilidad ciudadana frente a la formulación de denuncias de acuerdo a lo previsto en la “Ley de Protección al Consumidor y al Usuario”.

Objetivos Específicos.

- Consultar los procedimientos administrativos formulados a través de denuncias de particulares en la coordinación regional del INDECU Mérida entre los meses de enero a diciembre del 2004.
- Examinar los aspectos legales contenidos en la “Ley de Protección al Consumidor y el Usuario” en cuanto a las calificaciones que se expresan como delitos de acuerdo a las denuncias cursadas por los ciudadanos en la coordinación regional del INDECU Mérida.

- Establecer como es la responsabilidad ciudadana frente a la formulación de denuncias a través de la coordinación regional del INDECU Mérida estableciendo su compromiso social y político de acuerdo a las exigencias de la Ley de Protección al Consumidor y al Usuario.

Justificación de la Investigación.

Algunas acciones de los ciudadanos, a pesar de estar avaladas por disposiciones legales, implican necesariamente una acción voluntaria, es decir una actitud política, es por ello que esta investigación se justifica en la comprensión de las acciones que emprende un organismo del Estado, como el Instituto para la defensa y educación del consumidor y el usuario (INDECU) y la acción de denuncia, observada como responsabilidad ciudadana.

Como aporte teórico, este trabajo resume el marco legal inherente a los procedimientos administrativos formulados por el INDECU en concordancia a la “Ley de Protección al Consumidor y al Usuario”, como a actitud política frente a la formulación de una denuncia. Asimismo,

contiene referencias en cuanto a los antecedentes históricos de esta institución gubernamental.

De igual manera, se presentará un aporte, producto de un análisis crítico, que sirva para valorar la responsabilidad ciudadana en una acción de denuncia, de acuerdo a un segmento de estudio predeterminado en la investigación; y el tipo de consecuencia que de ello se traduce para las instituciones del Estado entre las cuales esta el INDECU.

Alcance de la Investigación.

Se aspira lograr establecer un conjunto de parámetros de análisis jurídicos y políticos, que permitan valorar la responsabilidad ciudadana frente a una acción de denuncia, de acuerdo a lo previsto en la “Ley de Protección al Consumidor y al Usuario”.

Limitaciones de la Investigación.

Con cierta forma esta investigación se tiene limitantes como a las relativas a los documentos que hacen referencia al tema, los cuales

aparece análisis jurídicos, en cuanto a la defensa de los usuarios o consumidores, y además falta algunos datos por valorar actores de reclamos como un derecho ciudadano.

Por otra parte, solamente existe en Venezuela como referencia principal la acción del INDECU y, muy pocas son las iniciativas organizadas desde la base de la sociedad, siempre, la acción de defensa descansa en el órgano gubernamental y el marco jurídico que pueda defender a una persona en su individualidad, muy pocas veces se nota una actitud colectiva.

Finalmente, en el caso particular del Estado Mérida, los casos estudiados por medio de los procedimientos administrativos, se enmarcan en derechos delegados al INDECU, más que en el reclamo de un derecho individual que favorece a los ciudadanos política y jurídicamente.

CAPITULO II.

MARCO TEÓRICO

Antecedentes de la Investigación.

Arias, L. (1991). En su Trabajo de Grado titulado **Desempeño Institucional del Instituto para la Defensa y Educación del Consumidor y el Usuario**, presentado ante la Universidad Central de Venezuela. Caracas – Distrito Federal. Este trabajo tuvo como propósito el análisis de las diferentes actividades tanto administrativas como educativas del INDECU. Se desarrolló bajo un proyecto factible apoyado en un estudio de campo y utilizó como instrumentos de recolección de datos la entrevista y la encuesta.

El presente trabajo reseña la importancia de los de las actuaciones de este Instituto como garante del "orden público" y el respeto al marco legal.

Indacoechea, G. (1996). En el Trabajo Especial de Grado titulado **Esbozo de una Campaña dirigida a consumidores** presentado ante la Universidad Central de Venezuela. Caracas – Distrito Capital. Este

trabajo enfoca la importancia que tienen los medios de comunicación para la difusión de campañas educativas. Se desarrolló bajo un tipo de investigación motivacional dirigida a indagar las razones psicológicas de la forma de actuar del individuo, para de este modo concienciar a los consumidores a través de los diferentes medios de comunicación sobre sus derechos y deberes, utilizando como instrumentos de recolección de datos la entrevista y las encuestas de opinión calificada.

Esta investigación se relaciona con el trabajo en estudio ya que se plantean la necesidad de atender a la formación de los ciudadanos y orientarlos sobre sus derechos como consumidores y usuarios.

Herrera, M. (1999). **Diseño y Elaboración de Programas, para la Educación al Consumidor y al Usuario**, presentado ante la Universidad Central de Venezuela. Caracas-Distrito Federal. El trabajo se estableció como propósito el diseño de un manual inductivo dirigido a promotores sociales para desarrollar para la creación de estrategias educativas referidas a la formación del consumidor y el usuario, con la finalidad de ser aplicados en las comunidades y otras organizaciones sociales. Se desarrolló como una investigación descriptiva de carácter bibliográfico-documental, utilizando como técnica la observación

indirecta y como instrumento de recolección de datos una lista de control para registrar, resumir y cuantificar la información.

Este trabajo reseña la necesidad que hay de implementar programas a nivel comunitario para la formación de los ciudadanos con pleno conocimiento de sus derechos como consumidores y usuarios.

Flores, M. (2000). **Diseño de una Publicación Institucional caso: INDECU**, presentado ante la Universidad Central de Venezuela. Caracas – Distrito Federal. El presente trabajo plantea la importancia de los mensajes institucionales y del uso de los medios informativos en el desarrollo de las comunicaciones externas en el Instituto para la Defensa y Educación del Consumidor y del Usuario. Está basado en una investigación de campo utilizando fuentes vivas y directas, con el fin de determinar la importancia de los mensajes educativos, dentro de esta investigación se utilizaron como instrumentos de recolección de datos: entrevistas de opinión calificada y cuestionarios para obtener opiniones y observaciones con relación al tema tratado.

Esta investigación se relaciona con el trabajo en estudio, ya que en ambas se plantea la necesidad de mensajes institucionales, que a su vez sirve de elevar la conciencia ciudadana y el valor político de la denuncia.

Referencias Históricas – Antecedentes del INDECU.

En el marco de relaciones que los hombre establecen entre sí, se figuran normas o acuerdos que en los cuales “la simple palabra” no basta, de allí que la historia muestra ejemplos como desde la edad media, en particular, interviene el Estado en la economía.

En la era moderna, más aún, las relaciones de los hombres donde se establecen parámetros comerciales, entran en escena de la regulación social, esto inmerso en una serie de valores que debe proteger y promover el Estado.

Al dirigir el análisis a las referencias históricas sobre la acción del Estado como defensor de usuarios y consumidores, valdría referir a Badel , Grau y De Grazia (2004), quienes al comentar la Ley de Protección al Consumidor y al Usuario, en Venezuela, incorporan como reseña histórica lo siguiente: “la intervención del Estado en la economía y, en particular la regulación normativa de un sistema de protección de los consumidores y usuarios encuentra precedente en la Edad Media, pues en la ciudad Medieval española se practicaba con cierta regularidad la inspección del mercado” (Pág. 7).

Estas referencias, se vinculan a una Estado “gendarme”, cuya autoridad para la regulación se pone en práctica como una “policía administrativa económica”.

Por otra parte, Badell, Grau y De Grazia (2004), acotan: “El mercantilismo de mediados de siglo XVIII se caracteriza igualmente, por una intervención proteccionista del Estado, el cual se concretaba a través de restricciones en la imposición de ciertas mercancías. No obstante, en este periodo comienza a fomentarse en Europa la libertad de mercado” (Pág. 8).

Más adelante, se observa como “los ayuntamientos”, fueron los primeros en desplegar, principalmente, la fiscalización y el control, en ayuda a consolidar la protección al consumidor.

Será finalmente, cuando culmine la Segunda Guerra Mundial, a mediados del siglo XX, en opinión de Badell, Grau y De Grazia (2004) que “el Estado moderno asume ya sus plenas competencias legislativas más proteccionistas” (Pág. 9)

Vale indicar que, la acción de defensa por parte de los usuarios de un servicio, surge mucho después de las referencias antes presentadas, siendo las formas asociativas de particulares las que podrían considerarse como “germinadoras” de lo que hoy, en el caso de Venezuela, sea una herramienta legal y una institución dedicada para los fines de defensa, protección, salvaguarda y educación de consumidores y usuarios.

El Instituto Autónomo para la Defensa y Educación al Consumidor y al Usuario (INDECU) de Venezuela, referencia su génesis al Movimiento de Consumidores, iniciado en los Estados Unidos en 1928

con la puesta en marcha de la organización denominada “Unión de Consumidores”.

Asimismo, vale mencionar el Consejo de Danés del Consumidor, creado en 1942, en Dinamarca extendiéndose a partir del año 1960 por distintos países del continente Europeo.

En Venezuela, las organizaciones de consumidores que se conformaron por todo el mundo, podrían estar vinculadas a la acción gubernamental, en tanto que el 15 de Agosto de 1944, mediante Decreto presidencial N° 176 se crea por primera vez “La comisión Nacional de Abastecimiento”, cuya competencia era la de controlar el transporte, alquileres y el comercio exterior, con atribuciones para la mayor y al detal en los artículos de primera necesidad.

También en 1944, se promulga la “Ley sobre la Propaganda Comercial y su Reglamento”, y es a partir de ese momento que el consumidor cuenta con todo un sistema de resguardo frente a lo que hoy se conoce como “promoción y oferta”, contemplada en ley vigente como “publicidad y oferta”.

De igual manera, vale referir que en Venezuela se inicia el movimiento de consumidores el 02 de agosto de 1947, con la puesta en vigencia de la “Ley contra el Acaparamiento y la Especulación”, y en fecha 05 de Agosto de 1974 entra en vigencia la “Ley de Protección al Consumidor”.

Los antecedentes de la “Ley de Protección al consumidor” se remonta al año 1952 cuando se crea la Oficina de Fiscalización adscrita al Ministerio de Fomento mediante Decreto N° 421 de fecha 27 de Junio 1952 iniciándose así la base de lo que posteriormente seria la Superintendencia de Protección al Consumidor siendo eliminadas mediante Decreto N° 230 de fecha 01 de Junio de 1955, asumiendo sus funciones La Dirección de Industria y Comercio del Ministerio de Fomento.

El 24 de Marzo de 1992, se decreta una nueva Ley de Protección al Consumidor derogadas las de 1947 y 1974, la promulgación de este nuevo instrumento legal mediante Gaceta oficial Extraordinaria N° 4.402, trajo consigo la creación del **Instituto para la Educación del Consumidor (IDEC)** teniendo entre sus principios programático la educación, información, organización, orientación y protección a los consumidores.

A raíz de los cambios económicos que se suscitaban en el país el 17-05-1995 se aprueba la reforma a dicha ley, es incluida la figura del USUARIO dentro de su ámbito de competencia. Esta situación originó que se modificara tanto el nombre de la Ley como el del Instituto pasando a llamarse Ley de Protección al Consumidor y

al Usuario e Instituto para la Defensa y Educación del Consumidor y del Usuario (INDECU). (www.indecu.gov.ve)

Vale indicar que, el 4 de Mayo de 2004, se publica en Gaceta Oficial la segunda reforma de este Ley, cambio que se produce con el objetivo de adaptarla a los nuevos requerimientos de la "Constitución de la República Bolivariana de Venezuela", que consagra los derechos de los consumidores y usuarios (Artículos 113,114 y 117) como derechos Constitucionales.

El INDECU, se define como: un organismo autónomo con personalidad jurídica, autonomía funcional y patrimonio propio distinto e independiente del Fisco Nacional, adscrito al Ministerio de Industrias Ligeras y Comercio (MILCO). Conforme a su naturaleza y propósito, le corresponde ejecutar las políticas que en el mercado defina el Ministerio de adscripción, así como aplicar la "Ley de Protección al Consumidor y al Usuario" (LPCU).

Como Misión se establece:

El INDECU es la instancia pública responsable de la aplicación de la Ley de Protección al Consumidor y al Usuario, de la salvaguarda de los derechos de los consumidores y usuarios del país, de su educación y organización, de procurar por la vía de la

conciliación y el arbitraje el resarcimiento de daños que pudieran causarles, e imponer sanciones a proveedores de bienes y servicios que infrinjan esta Ley; acciones que en el marco de los principios que sustentan la descentralización, se ejecutarán en coordinación con los municipios del país. (www.indecu.gov.ve)

En cuanto a su Visión se tiene que:

El INDECU será una organización garante de los derechos de los consumidores y usuarios del país, especializada en materia de consumo, rectora del Sistema Nacional de Protección al Consumidor y al Usuario conformado por sus Oficinas Regionales y Municipales, Juntas de Sustanciación y Asociaciones de Consumidores. (www.indecu.gov.ve)

Las atribuciones del INDECU , están contenidas en el artículo 110 de la “Ley de Protección al consumidor y el Usuario” y entre las cuales se encuentran:

1. Administrar la aplicación de la presente Ley y su reglamento.
2. Sustanciar, tramitar y decidir procedimientos iniciados de oficio, para determinar comisión de hechos violatorios a esta Ley.
3. Educar e informar al proveedor, al consumidor y al usuario sobre sus deberes y derechos.
4. Conocer y procesar las denuncias formuladas por los compradores de viviendas y otros inmuebles, incluso aquellos establecidos en forma multipropiedad.
5. Efectuar sondeos, encuestas e investigaciones sobre las necesidades e intereses del consumidor y del usuario.
6. Promover y realizar cursos, seminarios, conferencias, publicaciones y acciones dirigidas a la educación y asesoramiento de los consumidores y usuarios.
7. Velar porque los órganos y entes públicos respeten los derechos e intereses de los consumidores y usuarios y coadyuven en su defensa.

8. Denunciar ante los organismos competentes los hechos perjudiciales al consumidor y al usuario que estén tipificados como delitos en el Código Penal o en otras leyes.
9. Velar porque se le presenten, en caso de reclamo, las pruebas demostrativas correspondientes, a los usuarios de los servicios públicos como agua, luz, teléfono, servicios bancarios, etc.
10. Promover y estimular la generación de bienes y servicios nacionales con niveles de calidad acordes a los estándares internacionales.
11. Suscribir acuerdos de cooperación con organismos internacionales para promover la seguridad y protección de consumidor en las transacciones comerciales basadas en las redes de comunicación de libre acceso como la Internet.
12. Llevar a cabo estudios, en coordinación con el ministerio de adscripción, sobre canales de distribución y venta de distintos rubros, que permitan dar a conocer al consumidor información sobre costos relativos del proceso y sirvan de bases a políticas que incentiven la modernización del sector.
13. Efectuar reuniones cada seis meses con las asociaciones de consumidores y usuarios legalmente constituidas, a fin de informar sobre planes y proyectos.
14. Delegar, en forma recurrente, en las alcaldías de los municipios donde no existan oficinas del Instituto, las atribuciones para la aplicación administrativa de la presente Ley.
15. Las demás que le señale ésta y otras leyes y los reglamentos correspondientes.

Dentro de su estructura organizativa a nivel central, el INDECU está representado por un Presidente, y un Consejo Directivo integrado por cuatro (4) Directivos designado por el Presidente. A nivel de las

Coordinaciones Regionales, específicamente en Mérida, éste Instituto está conformado de la siguiente manera: Un Coordinador Regional y las siguientes áreas:

Sala de Conciliación y Arbitraje, es la responsable de aplicar los procedimientos de resolución de controversias realizadas entre los consumidores, usuarios y proveedores, mediante los mecanismos de mediación, conciliación y arbitraje.

Departamento de Administración, encargado de llevar el control interno de gastos y representación de bienes muebles e inmuebles en la gestión administrativa del ente regional.

Departamento de Fiscalización e Inspección, personal especializado de inspeccionar, fiscalizar a diario el cumplimiento de las normativas que rige la LPCU, frente a las transgresiones ocurridas por los proveedores o prestadores de servicios.

Departamento de Recepción y Atención al Público, pieza importante en toda organización pública o privada, encargada de darle la bienvenida a todas las personas con características específicas de consumidores o usuarios y atenderle conforme al procedimiento

administrativo, impartándole la información y pasos a seguir en caso de formular una denuncia.

Departamento de Archivo y Evidencia, responsable de la guarda y custodia de todos los expedientes y denuncias presentadas ante el Instituto, garantizándole confidencialidad y seguridad a la hora de solicitar la información requerida por parte de los consumidores o usuarios que acuden diariamente a la oficina.

El Estado y las actuaciones administrativas a través del INDECU

El nuevo régimen de gobierno venezolano ha establecido una legislación y un discurso político centrado en la concepción de una "democracia participativa", de allí que la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela, haya contenido en su articulado lo referente a este postulado, pero, más aún, incorporó un aparte relacionado con la defensa del consumidor y el usuario, ejecutando su política proteccionista a través del INDECU.

Por otra parte, vale entender también que las acciones del INDECU como agente ejecutor de las políticas administrativas proteccionistas del

Estado, de manera consciente, han mostrado ciertos ilícitos que cometen los comerciantes en contra de los consumidores y usuarios.

En este aparte, tiene cabida lo previsto por el derecho administrativo en cuanto a la acción del Estado como “policía administrativa”; se trata entonces de ver al INDECU como ese Instituto ejecutor de la acción “policial” o de vigilancia, más allá de las políticas educativas que esta institución pueda emprender hacia la concreción de una “nueva cultura de consumo”.

Lares (1988) señala que: “La policía administrativa... consiste en la intervención de la Administración en las actividades de los particulares, mediante reglamentaciones, órdenes, prohibiciones o autorizaciones...” (Pág. 260)

Asimismo, vale destacar que la visión de “policía” que representa en este caso el INDECU - Mérida, se refiere a la tendencia de realizar el deber general que incumbe a los proveedores y prestatarios de servicios, de no perturbar el buen orden de la cosa pública.

Ahora bien, cuando el Estado actúa a través del INDECU lo hace bajo procedimientos administrativos bien establecidos en el marco jurídico inherente al caso, no se puede señalar que exista una "manipulación política" ni alguna intencionalidad particular que incida en la sanción que se impone a un infractor.

El Estado, en este caso, ha logrado imponer su criterio legal puesto que el gran número de procedimientos administrativos aperturados en los últimos años, tanto a nivel nacional como en el estado Mérida, han sido actuaciones "apegadas a derecho" y hasta coincidente con acciones similares emprendidas en todo el país por el SENIAT, el INCE y el IVSS, entre otros.

De igual manera, la relación del Estado y sus actuaciones administrativas a través del INDECU, coinciden con una visión del "Estado de bienestar", en tanto que cuando una sociedad va tornándose más compleja es la autoridad quien acepta la responsabilidad de auxiliar al débil jurídico, en este caso a los consumidores y usuarios.

El "Estado de bienestar" comprende entonces un problema político, el de querer hacer lo que se puede hacer, más aún cuando su incidencia está relacionada con la seguridad económica.

Ander-Egg (2004), al hacer referencia al “bienestar social”, señala que es el “conjunto de leyes, por una parte, y los programas, beneficios y servicios que, por otra parte, se establecen para asegurar o mejorar y robustecer la provisión de todo aquello que se consideran las necesidades básicas para el bienestar humano y el mejoramiento social” (Pág. 38)

Todo lo presentado aquí, denota la intención del Estado en brindar bienestar social, especialmente, cuando existe un sector “débil” que requiere protección y atención de una instancia oficial, ante proveedores y prestatarios de servicios que trasgreden el marco jurídico sobre el cual vela el INDECU.

Procedimientos administrativos emprendido por el INDECU ante una denuncia.

Los procedimientos administrativos emprendidos por el Instituto Autónomo para la Defensa y Educación del Consumidor y el Usuario (INDECU), se rigen bajo lo establecido en la “Ley de Protección al Consumidor y el Usuario” (LPCU), sin embargo, en esta parte, se hará referencia a la manera como se desarrollan en la coordinación regional Mérida, los procedimientos administrativos.

La iniciación de un acto administrativo que compete al INDECU, podría encaminarse por la existencia de una "presunta trasgresión" a lo tipificado en la LPCU, sin embargo, el procedimiento administrativo sancionatorio se divide en dos (previsto en la LPCU, artículo 141): A instancia de parte y el de oficio.

Actos administrativos a Instancia de Parte.

Una acción administrativa "a instancia de parte", prevista en la LPCU, corresponde a una "denuncia" que hace un particular que ve afectados sus derechos como consumidor o usuario. Este acto comienza cuando el interesado consigna un escrito, con los soportes que validan su denuncia, ante el INDECU. A partir de ese momento el Instituto está obligado a emitir el respectivo "Auto de Apertura", si existen verdaderamente indicios de que se ha cometido una trasgresión a la normativa contenida en la "Ley de Protección al Consumidor y al Usuario".

Vale destacar que una actuación a instancia de parte, también puede iniciarse por una "denuncia" tramitada por correo, vía telefónica o a través de otro mecanismo válido para su consideración.

Cuando el Instituto considera que la "denuncia" no es competencia directa de él, se emite un "Auto de Improcedencia" y se remite el caso a la instancia competente en la materia, informándose de tal acción al interesado.

En caso particular, en la Coordinación Regional del INDECU Mérida, el interesado presenta su "denuncia" de la siguiente manera: Carta de exposición de motivos, fotocopia de la cédula o pasaporte, soporte como: facturas, contratos, ticket, etc., y una "carta poder" de representación o de autorización, si el caso así lo requiere.

Generalmente, luego de recibirse la denuncia, el caso pasa a conocerlo el Coordinador Regional, quien emitirá el respectivo "Auto de Apertura" y se asigna al funcionario "Inspector o fiscal" quien conocerá del asunto, agotadas las actuaciones, ya bien sea visitas realizadas al establecimiento o conocidas por la "Sala de Conciliación y Arbitraje", el instituto emitirá el auto respectivo. En la Coordinación Mérida, dependiendo de la denuncia, pueden darse dos situaciones: Se ordena librar una boleta de citación al proveedor o prestatario del servicio en un término de 3 a 5 días, por lo general, acompañado de una copia simple del expediente instruido, con el fin que en la fecha y hora acordada

para el primer acto conciliatorio el proveedor o prestatario del servicio, presente una respuesta de manera diligente.

En el segundo caso, el INDECU, en un término de tres días cita al denunciante para que junto a un “funcionario inspector” del Instituto, realicen la primera visita al proveedor o prestatario del servicio y se procede a la información de la denuncia realizada. En este caso se procura una “Conciliación o mediación en el sitio”, haciéndose de esta manera el procedimiento más diligente y que el denunciante observe la acción efectiva del INDECU.

Agotada en dos oportunidades, el mecanismo antes referido, el proveedor o prestatario del servicio no acepta que ha infringido la LPCU; el funcionario inspector, previo informe razonado, remite el caso al Coordinador regional, quien mediante auto expreso, asigna el abogado conciliador que conocerá del asunto en la “Sala de Conciliación y Arbitraje”.

El Abogado Conciliador, desde ese momento, pasa a conocer de la denuncia y procede a librar el “Auto de Apertura a la Conciliación”, adjunto con la boleta de citación al proveedor o prestatario del servicio.

De agotarse el Acto Conciliatorio, el denunciante tiene como recurso, acudir a la “Sala de Sustanciación” ubicada en la sede central del INDECU – Caracas, para que se continúe el procedimiento por esta respectiva sala. Cabe resaltar que la “Sala de Sustanciación”, según Memorandum de fecha 4 de Junio de 2003, fue suspendida en las coordinaciones regionales del INDECU.

Si el Acto Conciliatorio procura una mediación favorable a las partes, se levanta el acta de Conciliación dejándose reflejado en ella el acuerdo alcanzado y la firman tanto las partes como el abogado Conciliador, ordenándose el archivo y cierre del expediente por no haber causa para su continuación.

Finalmente, cabe destacar que los actos administrativos de “a Instancia de Parte”, son los que mayormente se tramitan a través de la Coordinación Regional del INDECU Mérida. (Ver Capítulo IV, donde se presentan cuadros estadísticos sobre los tipos de denuncia procesadas en este Instituto).

Actos Administrativos de Oficio.

Los “Actos Administrativos de Oficio” están contenidos en la LPCU, corresponden, como su nombre lo indica, a una comunicación dirigida al INDECU por parte de una organización u organismo público o privado (regulame organismos públicos), quienes denuncian una irregularidad que requiere la atención del Instituto.

Frente a esta solicitud, el Coordinador Regional ordena librar una “Orden de Inspección” asignando los funcionarios para atender esa denuncia, quienes tienen la obligación de verificar si se está cometiendo alguna infracción a la norma; de ser cierta la denuncia se procede a levantar el acta de inspección, adjunto con el informe de inspección, Especificando en detalle la trasgresión y la misma debe estar firmada por el proveedor o prestatario del servicio y el funcionario del INDECU.

En el caso que la irregularidad se haya cometido en los municipios retirados del área metropolitana de la ciudad, se deja boleta de citación al proveedor o prestatario del servicio, para que comparezca en un lapso de aproximadamente de 3 a 5 días por ante la “Sala de

Conciliación y Arbitraje” y exponga sus alegatos en relación al procedimiento administrativo instruido.

Seguidamente, si se da el supuesto que la trasgresión sea cometida dentro del perímetro del Área metropolitana de la ciudad , el funcionario encargado del procedimiento llevará las actuaciones y le notificará al Coordinador Regional, quien ordenará mediante auto motivado que sea citado y conocido por cualquier abogado perteneciente a la “Sala de Conciliación y Arbitraje”, a fin de imponer al proveedor o prestatario del servicio de lo establecido en la LPCU y el mismo deberá consignar, por escrito motivado con los respectivos recaudos solicitados, su defensa.

En adelante, los casos referidos “De Oficio” siguen un camino similar al del procedimiento ordinario (a instancia de parte), sin embargo, cuando se trata de un caso cuyo riesgo incida en la salud pública, no hay Conciliación o mediación alguna con el proveedor, pues el caso pasa directamente a la “Sala de Sustanciación” para el procedimiento de sanción (multa o cierre).

En las denuncias conocidas “por oficio”, se hace necesaria la presencia de un “Fiscal del Ministerio Público”, ya que la magnitud del

procedimiento a seguir, genera diversos supuestos y la interacción de otras razones jurídicas que, regularmente, inducen a la observación de un “delito”, el cual asiste obligatoriamente a un procedimiento ordinario.

Otros Procedimientos Administrativos.

Por mandato legal el INDECU, debe propiciar la orientación y educación del consumidor y el usuario, para tal fin se realizan jornadas de charlas, foros, talleres e inspecciones directas en diversas comunidades y Municipios. En muchas de estas oportunidades, los ciudadanos plantean denuncias o los funcionarios del Instituto observan situaciones que requieren la apertura de un procedimiento administrativo.

Cabe destacar que, las acciones de inspección en diversos sectores del territorio regional, donde funcionarios orientan a proveedores y usuarios se entienden como un acto administrativo “de oficio”, en tanto que es ordenado por el Coordinador Regional.

Asimismo, cumpliendo con lo contenido en la LPCU, el INDECU propicia la conformación de “Asociaciones de Consumidores”. La acción de estas organizaciones, deriva en un “Procedimiento de Oficio”, en

tanto que, éstas emiten denuncias en defensa de particulares o de sus asociados, quienes bajo en conocimiento de la LPCU y en correspondencia con sus estatutos, se convierten en formas de organización social de gran apoyo a las obligaciones del INDECU.

De igual manera, la LPCU establece el apoyo de los medios de comunicación para la promoción de la educación del consumidor y el usuario, pero, en muchos casos los ciudadanos acuden a estos medios para emitir sus denuncias, sin presentar sus planteamientos de la manera como lo establecen los “Actos a Instancia de Parte”. Frente a esto, la Coordinación Regional del INDECU, ordena la actuación de los funcionarios del Instituto quienes actuaran conforme a lo establecido en la ley.

Análisis Jurídico del marco legal asociado con los procedimientos administrativos.

Existe un marco jurídico asociado a los diversos procedimientos que debe conducir el INDECU; asimismo, Decretos y Resoluciones particulares emitidas por el Ministerio de Industrias Ligeras y Comercio (MILCO), que soportan la acción del Instituto, sin embargo, en esta

parte se han tomado en cuenta las leyes de mayor contenido vinculado al tema de los "procedimientos administrativos" objeto de este trabajo.

Constitución de la República Bolivariana de Venezuela.

La "Constitución Nacional de Venezuela" de 1961, no contenía de manera taxativa lo relacionado con los derechos de los "consumidores y usuarios". La "Constitución de la República Bolivariana de Venezuela", promulgada en 1999 en lo relacionado con los "derechos económicos" (capítulo VII), expone un articulado directamente relacionado con el tema que se analiza.

Artículo 113: No se permitirán monopolios. Se declaran contrarios a los principios fundamentales de esta Constitución, cualquier acto, actividad o acuerdo de los particulares que tenga por objeto el establecimiento de un monopolio o que conduzcan por sus efectos reales e independientes la voluntad de aquellos o aquellas, a su existencia, cualquiera que fuera la forma que adoptare en la realidad. También es contrario a dichos principios el abuso de la posición de dominio que un o una particular, un conjunto de ellos o de ellas, o una empresa o conjunto de empresas, adquiera o haya adquirido en un determinado mercado de bienes o de servicios con independencia de la causa determinante de tal posición de dominio, así como cuando se trate de una demanda concentrada. En todos los casos antes indicados, el Estado adoptará las medidas que fueren necesarias para evitar los efectos nocivos y restricciones 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... (Subrayado del autor) (Pág. 64).

La “Constitución de la República Bolivariana de Venezuela” de 1999 consagra entonces, el derecho a la libertad económica cuya finalidad persigue, la tutela de los derechos de los consumidores y usuarios de diversos sectores, bien sea bancarios, inmobiliarias, de seguros, entre otros; se establece las bases para la formación de una economía de respeto a la acción particular.

Este poder de control, lo debería ejercer el Estado en todo momento, ya que una acción de libre comercio puede ser permitida y por medio de la misma impulsar automáticamente un proceso de competencia que conlleva a un mejor y mayor desarrollo, pero por otra parte el Estado debe mantenerse vigilante para que dicho proceso no afecte al colectivo, lo cual se ejerce por medio de un texto jurídicamente normado que orienta y protege dichos intereses.

Por otra parte, el marco del análisis Constitucional sobre los derechos económicos vinculados directamente con los consumidores y usuarios, vale citar otro contenido de la carta fundamental venezolana.

Artículo 114: "El ilícito económico, la especulación, el acaparamiento, la usura, la cartelización y otros delitos conexos, serán penados severamente de acuerdo con la ley".

El consumidor o usuario víctima o afectado por cualquier delito previsto en el artículo antes referido, encuentra sustento específico en la "Ley de protección al consumidor y al usuario", pudiendo ejercer las acciones civiles correspondientes para exigir la reparación de los daños causados por el proveedor o prestados del servicio penalmente responsable.

Vale resaltar que, los delitos previstos en el artículo 114, estarían tipificados en el Código Penal y en la Ley de protección al Consumidor y al Usuario.

Asimismo, la "Constitución de la República Bolivariana de Venezuela" tipifica en su artículo 117, la "defensa del consumidor" cuyo contexto es el siguiente:

Todas las personas tendrán derecho a disponer de bienes y servicios de calidad, así como a una información adecuada y no engañosa sobre el contenido y características de los productos y servicios que consumen; a la libertad de elección y a un trato equitativo y digno. La ley establece los mecanismos necesarios para garantizar esos derechos, las normas de control de calidad y cantidad de bienes y servicios, los procedimientos de defensa del público consumidor, el resarcimiento de los daños ocasionados y las

sanciones correspondientes por la violación de estos derechos" (Pág. 65).

La defensa al consumidor o usuario, además de estar prevista en la Constitución, no podrá concretarse sino a través de la limitación del derecho de libertad económica de estos operadores privados, por medio de la Ley de Protección al Consumidor y al Usuario, y de la intervención administrativa de un institución con competencia especial como lo es el Instituto Autónomo para la Defensa y Educación del Consumidor y del Usuario: INDECU.

Constitución del Estado Mérida.

La Constitución del Estado Mérida, a la que se hace referencia en este aparte, es la publicada en Gaceta Oficial del Estado Mérida, de fecha 20 de Diciembre de 2002, aprobada por Consejo Legislativo Regional.

En primer momento, es de resaltar que en el Yítulo I, de esta Constitución Regional, dentro de los "Principios fundamentales", el artículo 2, expone:

El Estado Mérida, como entidad política autónoma, federal y descentralizada, se constituye en un estado democrático y social de derecho y de justicia que asume como principios y valores superiores de su actuación y de su ordenamiento jurídico la vida la libertad, la igualdad, la ética, el pluralismo la defensa, el desarrollo de la persona y el respeto a su dignidad, la promoción de la prosperidad y bienestar del pueblo, la cooperación , la solidaridad, la participación, la responsabilidad y la garantía del cumplimiento de los derechos y deberes consagrados en la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela, siendo los procesos fundamentales para alcanzar tales fines la salud, la educación y el trabajo. (G. O. No. 517. 2002. Pág. 1).

Dentro de esta gama de deberes y derechos que tienen los habitantes de este estado consagrados en la Constitución, la amplitud de requerimientos necesarios para la convivencia dentro de una sociedad, la defensa, la participación, la responsabilidad y las garantías del cumplimiento de esos derechos y deberes son por demás obligación normativa del Estado.

En el Capítulo IV de esta Constitución se encuentran las competencias del Estado, tipificadas en el artículo 47:

Son competencias del Estado Mérida aquellas materias calificadas como concurrentes, las cuales serán reguladas mediante leyes de base dictadas por el Poder Nacional y leyes de desarrollo sancionadas y promulgadas por el Estado. Dicha legislación está orientada por los principios de interdependencia, coordinación, cooperación, corresponsabilidad y subsidiaridad. (Pág. 6).

En el Título V del Capítulo I, Sección III, aparecen las Atribuciones y Deberes del Gobernador o Gobernadora, tipificado en el artículo 80:

Son atribuciones y deberes del Gobernador o Gobernadora del Estado Mérida:

21) Celebrar convenios y contratos con entidades Públicas o privadas, sobre materias de interés estatal, previa aprobación del Consejo Legislativo o de su Comisión delegada, prescindiéndose de su aprobación si fueren relativos a materia ordinaria, a regular situaciones preexistentes, todo conforme a la ley. (Pág. 11)

Vale aclarar que la Constitución de Estado Mérida, aún no tipificando claramente lo relacionado con la conformación de instituciones como el INDECU, entre sus "Principios y Valores Rectores del Estado" establece una referencia clara dirigida a "la defensa", siendo este un valor esencial tanto de la "Constitución de la República Bolivariana de Venezuela", como del marco jurídico que asiste al INDECU.

De igual manera, la Coordinación Regional del INDECU Mérida, ha sido el producto de un convenio entre la Gobernación y la instancia rectora a nivel nacional, lo cual ha permitido la ejecución de las actividades reguladas por la "Ley de Protección al Consumidor y al Usuario".