

Ley Orgánica de Procedimientos Administrativos.

En la concepción tradicional de las diferentes funciones del Estado mediante el ejercicio de la función legislativa, el Poder Público produce, crea o establece normas jurídicas que reciben aplicación en casos individuales o concretos al desarrollarse las funciones administrativas y jurisdiccionales.

Roger Bonnard en Lares Martínez (1988) define la función administrativa de la siguiente manera: “Es la función del Estado que consiste en cumplir, en vista del funcionamiento de los servicios públicos, atribuciones de situaciones generales, creaciones de situaciones individuales y efectos materiales, por medio de actos-condición, actos subjetivos y actos materiales”. (Pág. 23).

Por su parte, la “Ley Orgánica de Procedimientos Administrativos” en el Título I, Capítulo I, Artículo 1, al indicar el objeto de la misma, expone: “La Administración Pública Nacional y la administración Pública Descentralizada, integrada en la forma prevista en sus respectivas leyes orgánicas ajustaran su actividad a las prescripciones de la presente ley”. (Pág. 1).

"Las Administraciones estatales y municipales, la Contraloría General de la República y la Fiscalía General de la República ajustaran igualmente sus actividades a la presente ley, en cuanto le sea aplicable". (Pág. 1)

La administración es calificada entonces como una actividad práctica, y sus elementos esenciales son: La competencia del órgano, la voluntad, el contenido, los motivos, la finalidad y las formalidades, por lo tanto todo acto administrativo emana de un órgano de la administración pública, dependiente directamente de la República, de un Estado, de un Municipio u otra entidad pública.

Por otra parte, como disposición general el artículo 2 de esta ley, indica: "Toda persona interesada podrá, por si o por medio de su representante, dirigir instancias o peticiones a cualquier organismo, entidad o autoridad administrativa. Estos deberán resolver las instancias o peticiones que se les dirijan o bien declarar, en su caso los motivos que tuvieren para hacerlo". (Pág. 2).

Se entiende la referencia anterior como una voluntad, un derecho una manifestación constitucional que un interesado o particular tiene de recurrir a una instancia administrativa; todo acto jurídico se realiza en el

ejercicio de un poder legal lo que significa que es indispensable para la validez del acto, que su autor éste investido de actitud suficiente para emitir la manifestación.

En el capítulo II (De los Actos Administrativos), el artículo 7 tipifica el acto administrativo de la siguiente manera: “Se entiende por acto administrativo, a los fines de esta ley, toda declaración de carácter general y particular, emitida de acuerdo con las formalidades y requisitos establecidos en la Ley, por los órganos de la administración Pública”. (Pág. 4).

Se observa entonces, que el acto administrativo es jurídico, voluntario y lícito, que contiene una declaración de voluntad de juicio o de conocimiento, hecha por individuos dotados de aptitud legal. Ej: La orden de arresto de un individuo emitida por un Prefecto es un acto administrativo, y la ejecución de esa misma orden por funcionarios policiales es un acto material.

Para García Oviedo en Lares Martínez (1988), “El acto administrativo es la declaración especial de voluntad de un órgano público, preferentemente de un órgano administrativo, encaminada a

“Responsabilidad Ciudadana frente a la formulación de denuncias de acuerdo a la Ley de Protección al Consumidor y al Usuario; Caso Región Mérida 2004”.

producir, por vía de autoridad, un efecto de derecho, para la satisfacción de un interés administrativo”. (Pág. 137).

De igual manera, vale referir el artículo 22, de la “Ley Orgánica de Procedimientos Administrativos” (LOPA), en tanto que: “Se consideran interesados, a los fines de esta ley, a las personas naturales o jurídicas...” (Pág. 8).

Esta cita sirve para establecer quienes son las personas más interesadas en solicitar una acción administrativa y a lo cual la instancia administrativa recurrida está en la obligación de responder.

Asimismo, Código Civil expresa en su artículo 16: “Todos los individuos de la especie humana son personas naturales” y el artículo 19: “Son personas jurídicas y por lo tanto capaces de obligaciones y derechos”. (Pág. 25).

De igual manera, en el Título II, Capítulo I, artículo 30 de la LOPA, se inscribe: “La actividad Administrativa se desarrolla con arreglo a principios de economía, eficacia, celeridad e imparcialidad...” (Pág.9).

A esto se agrega, lo contenido en el artículo 32 de la LOPA, donde se tipifica: "... la administración racionalizara sus sistemas y métodos de trabajo y vigilara su cumplimiento, a tales efectos adoptara las medidas y procedimientos mas idóneos" (Pág.9). De esta manera, nuevamente el Estado transfiere responsabilidad en los organismos la metodología y sistemas de trabajo, haciéndolo mas fácil para el particular, por lo cual guarda estrecha relación con la "Ley de Sobre Simplificación de Trámites Administrativos", conforme a los procedimientos que sigue las dependencias al servicio del público.

En el Título III, del Capítulo I, la LOPA establece las formalidades a seguir en cuanto al procedimiento ordinario,

A lo anterior, se agrega que la administración pública, tiene deberes y obligaciones para con los denunciantes o el particular; también es cierto y extensivo, esas obligaciones y deberes que tiene el interesado o particular cuando solicita la tramitación administrativa; se refleja esto en el artículo 49 (LOPA) citándolo tal y como aparece en la Ley:

Cuando el procedimiento se inicie por solicitud de persona interesada, el escrito se deberá hacer constar:

- a- El organismo al cual esta dirigido.
- b- La identificación del interesado, y en su caso, de la persona que actué como representante con expresión de los nombres y apellidos domicilio, nacionalidad, estado civil, profesión y número de la cédula de identidad o pasaporte.
- c- La dirección del lugar del lugar donde se hará las notificaciones pertinentes;
- d- Los hechos razones y pedimentos, correspondientes, expresados con toda claridad la materia objeto de la solicitud.
- e- Referencia a los anexos que lo acompañan, si tal es el caso.
- f- Cualquiera otra circunstancias que exijan las normas legales o reglamentarias.
- g- La firma de los interesados.

En la sección tercera de la LOPA, relacionada con la “terminación del procedimiento”, se presentan otros elementos jurídicos a considerar por el interesado, en cuanto al reclamo de sus derechos; en este caso vale referir los artículos 63 y 64.

Artículo 63:

El procedimiento se entenderá terminado por el desistimiento que el interesado haga de su solicitud, petición o instancia. El desistimiento deberá formularse por escrito. En caso de

pluralidad de interesados, el desistimiento de uno de ellos no afectará a los restantes. El funcionario que conozca del asunto formalizara el desistimiento por auto escrito y ordenara el archivo del expediente. (Pág.17).

Para Cabanellas (1981), el desistimiento “corresponde a una acción o efecto de desistir, es decir abandonar un derecho”, por lo cual el interesado o particular puede ejercer dicho derecho o acción por lo general cuando considera que ha resuelto su asunto o a negociado con arreglo el derecho que le fue lesionado extrajudicialmente con la parte denunciada, de manera que no el interesado no considera necesario continuar con el procedimiento administrativo. (Diccionario Jurídico Elemental, Pág. 99).

Paralelamente, en el artículo 64 de la LOPA señala:

Si el procedimiento iniciado a instancia de un particular se paraliza durante dos (2) meses por causa imputable al interesado, se opera la perención de dicho procedimiento. El término comenzara a partir de la fecha en que la autoridad administrativa notifique al interesado. Vencido el plazo sin que el interesado hubiere reactivado el procedimiento, el funcionario procederá a declarar la perención. (Pág.64).

Esta acción concurre o se presenta cuando el interesado o particular por su apatía, inactividad, desmotivación, cansancio, entre otros, se despreocupa de la acción administrativa intentada por un lapso

mayor de dos(2) meses, pues el legislador, presupone que, si bien es cierto que el interesado el una parte motivadora del proceso, y por lo cual no comparece por si o por medio de representante alguno a incentivar el procedimiento se entenderá que ha resuelto el asunto, y de lo cual la administración previo auto motivado y razonado notificará al interesado el procedimiento a seguir, ordenando el cierre y archivo de la acción demandada.

Asimismo, en el Capítulo III de la LOPA (Del procedimiento en casos de prescripción), la prescripción de los actos administrativos, se encuentra claramente tipificada en el artículo 70, que contiene textualmente: “Las acciones provenientes de los actos administrativos creadores de obligaciones a cargo de los administrados, prescribirán en el termino de cinco (5) años, salvo que en leyes especiales se establezca plazos diferentes. La interrupción y suspensión de los plazos de prescripción se rige por el Código Civil”. (Pág.18).

Para Cabanellas (1981), “la acción de prescripción representa la consolidación de una situación jurídica por efecto del transcurso del tiempo”, ya sea convirtiendo un hecho en derecho, en el caso de obligaciones no reclamadas durante el cierto lapso, se torna inexigibles,

“Responsabilidad Ciudadana frente a la formulación de denuncias de acuerdo a la Ley de Protección al Consumidor y al Usuario; Caso Región Mérida 2004”.

por lo que se produce extintiva o liberatoria. (Diccionario jurídico elemental, Pág. 254).

En el Capítulo V de la LOPA, el cual refiere “Ejecución de los Actos Administrativos”, el artículo 78 señala: “Ningún órgano de la administración podrá realizar actos materiales que menoscaben o perturben el ejercicio de los derechos de los particulares, sin que previamente haya sido dictada la decisión que sirva de fundamento a tales actos”. (Pág.19).

Esto sirve nuevamente para amparar las acciones intentadas por el particular o interesado reclamante, frente a la administración, donde priva el principio de buena fe, por lo cual el organismo administrativo debe culminar y decidir de la acción recurrida frente al particular, con toda transparencia en el procedimiento.

Vale abordar ahora, las acciones con las que cuenta el particular o interesado cuando, esta frente a una administración pública que le ha lesionado un derecho, por ello el Título IV (De la revisión de los Actos en vía Administrativa), Capítulo II (De los Recursos Administrativos), Sección primera (Disposiciones generales) a saberse se puede intentar: Recurso de Reconsideración, Recurso Jerárquico, Recurso de Revisión.

Por lo que el artículo 85 establece:

“Los interesados podrán interponer los recursos a que se refiere este Capítulo contra todo acto administrativo que ponga fin a un procedimiento, imposibilite su continuación, cause indefensión o lo prejuzgue como definitivo, cuando dicho actos lesione sus derechos subjetivos o intereses legítimos, personales y directos”. (Pág.21).

Ante todo lo antes referido, Cabanella (1981), reseña que el concepto de “Recurso” “consiste en un medio, procedimiento, petición escrita, o solicitud intentada por la reclamación que, concedida por ley o reglamento formula quien se cree perjudicado o agraviado por la providencia de un Juez o Tribunal”, para ante el mismo o el superior inmediato, con el fin de que la revoque o reforme, en este caso institucionalmente, sería cuando la administración desconoce un derecho particular o lesiona un interés jurídicamente protegido. (Diccionario jurídico elemental. Pág. 274).

Ahora bien, en el mismo Título IV, Capítulo II, pero en las Secciones Segunda, Tercera y Cuarta, el interesado o particular por mandato de ley tiene tres Recursos que puede intentar.

El "Recurso de Reconsideración", consagrado en el artículo 94(Sección Segunda, del capítulo II, título IV) de la LOPA, cuyo contexto indica:

El Recurso de Reconsideración procederá contra todo acto administrativo de carácter particular, y deberá ser interpuesto dentro de los quince (15) días siguientes a la notificación del acto que se impugna, por el funcionario que lo dictó. Si el acto no pone fin a la vía administrativa, el órgano ante el cual se interpone, decidirá dentro de los quince (15) días siguientes al recibo del mismo. Contra esta decisión no puede interponer se de nuevo dicho recurso. (Pág.23).

Por otra parte, el artículo 95 (Sección Tercera, del capítulo II, título IV) reseña lo relacionado con la interposición del "Recurso Jerárquico", que tipifica lo siguiente:

"El recurso Jerárquico procederá cuando el organismo decida no modificar el acto de que es autor en la forma solicitada en el recurso de reconsideración. El interesado podrá, dentro de los quince (15) días siguientes a la decisión a la cual se refiere el párrafo anterior, interponer el recurso jerárquico directamente por ante el Ministro". (Pág.23).

- a- Finalmente, aparece en la LOPA el llamado "Recurso de Revisión" consagrado en el artículo 97 (Sección Cuarta, del capítulo II, título IV): "El Recurso de Revisión contra los actos administrativos firmes podrá intentarse ante el Ministerio respectivo en los siguientes casos:
- b- Cuando hubiere aparecido pruebas esenciales para la resolución del asunto, no disponibles para la época de la tramitación del expediente.
- c- Cuando en la resolución hubiere influido, en forma decisiva, documentos o testimonios declarados falsos por sentencia judicial definitivamente firme.
- d- Cuando la resolución hubiere sido adoptada por cohecho, violencia, soborno u otra manifestación fraudulenta y ello hubiere quedado establecido en sentencia judicial, definitivamente firme. (Pág.23).

El autor uruguayo Sayages Laso, en Lares Martínez (1988), define los "Recursos Administrativos" como "los distintos medios que el derecho establece para obtener de la administración, en vía administrativa, revise un acto, y lo confirme, modifique o revoque". (Pág. 681).

Vale aclarar que, en un estado de derecho las personas afectada en sus derechos o intereses, por un acto administrativo, tiene la facultad de impugnarlo ante los órganos de la administración, no todo el mundo puede, por lo tanto interponer los recursos administrativos. Es necesario que lo produzca las personas legitimadas, la ley requiere la condición subjetiva de ser el recurrente persona interesada.

Igualmente, estos recursos solo pueden ser ejercidos contra actos administrativos. No podrán ser intentados contra actos materiales, hechos u operaciones de la administración. Tampoco son susceptibles de esta clase de recursos de contratos celebrados por la administración.

Es muy importante resaltar que la “Ley Orgánica de Procedimientos Administrativos” (LOPA), es la norma rectora de toda la administración pública, es por ello que cuando se asocia con el tema de la investigación en cuanto a la acción de denuncia que, regularmente, solicita un particular, las acciones que debe seguir un organismo público como el Instituto para la Defensa y Educación del Consumidor y del Usuario (INDECU).

Sin embargo se ha de valorar que, de la “Ley de Protección al Consumidor y al Usuario” (LPCU), se puede desprender, en primer lugar, principios propios del derecho administrativo, los cuales se evidencia en la actuación administrativa, por lo tanto estos principios se podrían definir de la siguiente manera: La intervención de la Administración en la economía se despliega a través de un órgano administrativo regulador, que goza de personalidad jurídica propia, este es el INDECU, será eficiente por cuanto le corresponde al INDECU coordinar y velar por el cumplimiento de la LPCU por parte de la administración pública nacional, estatal y municipal. Igualmente, deberá estar obligada por mandato de ley informar y darle celeridad a los procedimientos administrativos y sus pasos tanto al particular o al interesado haciéndolos mas expeditos, de fácil entendimiento y en un proceso prudencial.

Ley Orgánica de Descentralización, Delimitación y Transferencia de Competencias del Poder Público y su Reglamento Parcial N° 1.

En los artículos 157 y 158 de la “Constitución de la República Bolivariana de Venezuela”, se deja en manos de la Asamblea Nacional el traspaso de atribuciones a los Estados y Municipios, por lo cual, de manera particular, el artículo 158 de la carta fundamental venezolana se

desea emplear la descentralización para profundizar la democracia, en el sentido de "acercar el poder al pueblo".

La descentralización puede tomarse entonces en dos sentidos; puede tratarse de la atribuciones de ciertas funciones a institutos autónomos u otros entes a fin de descargar la labor del Ejecutivo Nacional, inclusive del Municipal, tal como ocurre por ejemplo con el SENIAT o HIDROCAPITAL en materia de impuesto y servicio de Agua potable respectivamente. A esta descentralización se puede llamar administrativa.

Existe además, la descentralización territorial, que consiste en que las decisiones que afectan a los ciudadanos no se tomen siempre desde el espacio capital (en el caso de Venezuela - Caracas), sino que los Estados o Municipios tengan autoridad para ello. El traslado de funciones a las autoridades regionales y locales implica para ello trasvasarles también los ingresos correspondientes, sea en forma de situado constitucional o de impuesto nacional que se traspasan a esas entidades.

Tocaría ahora representar el objeto específico que recoge la "Ley Orgánica de Descentralización, Delimitación y Transferencia de

Competencias del Poder Público”, consagrando en su artículo 1, cuyo contexto es del siguiente tenor:

La presente ley tiene por objeto desarrollar los principios constitucionales para promover la descentralización administrativa, delimitar competencias entre el poder Nacional y los Estados, determinar las funciones de los Gobernadores como agentes del Ejecutivo nacional, determinar las fuentes de ingresos de los Estados, coordinar los planes anuales de inversión de las entidades federales con los que realice el ejecutivo nacional en ellas y facilitar la transferencias de la prestación de los servicios del poder Nacional a los Estados.(Pág. 3)

Al comentar la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela, Garay (2.000) afirma que:

...dentro de la descentralización territorial se dan dos clases: por razones Administrativas o por razones de Políticas, Si se trata de traspasar funciones a las autoridades locales o estatales porque pueden atenderse mejor que en el poder central, tal descentralización podría interpretarse como administrativa. Tal puede ser el caso del mejoramiento y supervisión de los servicios públicos en la región, para lo cual es mejor realizarlo a nivel de estado y con personal de capacitado. (Pág. 15).

Por otra parte, la descentralización política, es un acto de poder, en virtud de la misma se entregan funciones con independencia de que el Estado regional lo pueda hacer mejor que el poder central, pues se trata de un acto de afirmación política, no de eficacia administrativa.

(Garay, 2000, la nueva Constitución de la República Bolivariana de Venezuela. Pág. 16).

Siguiendo con lo contenido en la "Ley Orgánica de Descentralización, Delimitación y Transferencia de Competencias del Poder Público y su Reglamento Parcial n ° 1", en el Capítulo II (De las Competencias Concurrentes entre los Niveles del Poder Público), tipifica textualmente su artículo 4 (reseñándose en especial el numeral 15):

En ejercicio de las competencias concurrentes que establece la Constitución, y conforme a los procedimientos que esta ley señala, serán transferidos progresivamente a los Estados los siguientes servicios que actualmente presta el Poder Nacional:

15. La Protección a los consumidores, de conformidad con lo dispuesto en las leyes nacionales;(Pág. 5).

Por otra parte, el artículo 6 de la ley Ejusdem, señala: "La transferencia de los servicios actualmente prestados por el Poder Nacional, dentro de las competencias concurrentes establecidas en el Artículo 4, se efectuarán mediante convenios..." (Pág.7).

El convenio, entre el Estado central y eje Regional debe estar ajustado a una serie de necesidades requeridas por la comunidad.

Siguiendo este mismo orden de ideas, el artículo 36 de la citada ley, establece: "Los convenios vigentes que hayan sido suscritos conforme a la antes citada ley, pasaran a formar parte del Plan coordinado de Inversiones de cada Entidad Federal..." (Pág.12).

Vale decir que, una vez celebrado y firmado los convenios serán subsidiados y financiados pasando a formar parte de la inversión regional en cada Estado.

Es además importante reseñar lo contenido en el Reglamento de esta ley, en tanto que su espíritu y propósito, se observa claramente en el artículo 1.

La iniciativa en la transferencia de los servicios que presta el Poder Nacional a que se refiere el artículo 4 de la Ley orgánica de descentralización, delimitación y transferencia de competencias del poder público corresponde tanto al Gobernador de cualquiera de los Estado como al Ejecutivo Nacional.

Parágrafo Único: se entiende por servicio la organización comprehensiva del personal, de los bienes y de los recursos financieros de los órganos del Poder Nacional destinan para gestionar las materias de los Estado asuman de conformidad con los procedimientos establecidos en la Ley Orgánica de Descentralización, Delimitación y Transferencias del Poder Público y el presente Reglamento. (Pág. 19).

“Responsabilidad Ciudadana frente a la formulación de denuncias de acuerdo a la Ley de Protección al Consumidor y al Usuario; Caso Región Mérida 2004”.

Sobre lo contenido en “Ley Orgánica de Descentralización, Delimitación y Transferencia de Competencias del Poder Público”, se fundamenta la creación del Instituto Autónomo para la Defensa y Educación del Consumidor y del Usuario (INDECU), que en el caso particular del Estado Mérida, así existe y además, se soporta en lo contenido en la Constitución particular de esta entidad federal.

Ley Sobre Simplificación de Trámites Administrativos.

Toda acción pública intentada o recurrida, por un particular, ante cualquier órgano administrativo público (nacional, estatal o municipal) requiere estar sujeto a ciertas normas, de allí la existencia de un marco jurídico específico contenido en la “Ley Sobre Simplificación de Trámites Administrativos”, promulgada en 1999.

El espíritu y propósito de esta Ley, se refleja en el artículo 1, “El Presente Decreto - Ley tiene por objeto establecer los principios y bases a los cuales, los órganos, de la administración Pública Central y Descentralizada funcionalmente a nivel nacional realizaran la simplificación de tramites administrativos...” (Pág. 4).

Vale destacar que, la creación de la presente norma pone de manifiesto racionalizar todos aquellos trámites - diligencias encaminadas por un particular y cuyo fin es reducir los gastos operativos, obtener ahorro presupuestario, mayor celeridad administrativa, cubrir insuficiencias de carácter fiscal y mejorar las relaciones entre ese particular y la administración pública.

Por otra parte, el Título III (De los principios generales que regulan la simplificación de trámites administrativos), señala de los principios rectores del presente Decreto - Ley; contenidos en el artículo 8:

1. La presunción de buena fe del ciudadano.
2. La simplicidad, transparencia, celeridad y eficacia del actividad de la administración pública.
3. La actividad de la administración al servicio de los ciudadanos.
4. La desconcentración en la toma de decisiones por parte de los órganos de dirección.

Anteriormente, se hacía referencia que esta Ley soporta la acción de un particular, que en caso particular de un organismo como el INDECU, los ciudadanos acuden en busca de una respuesta a una

denuncia, es decir, una actitud reclamante de sus derechos, por lo que en adelante, se exponen de manera más específica lo relacionado con los principios que se han citado.

La presunción de buena fe del ciudadano. Según lo contenido en el artículo 9 de esta Ley, “todas las actuaciones que un particular realice ante la Administración Pública, se debe tener como cierta la declaración o información del administrado, en su solicitud o reclamación, salvo prueba en contrario”. (Pág.8).

La simplicidad, transparencia, celeridad y eficacia en la actividad administrativa. Se debe entender que el diseño de los trámites administrativos sean sencillos, ágiles, racionales, pertinentes, útiles, de fácil entendimiento para los particulares, lo cual permite crear una corresponsabilidad en el gasto público y elimine la documentación excesiva de información, salvo en los casos expresamente establecidos en la ley, así lo expone el artículo 21 de esta Ley. (Pág.11 , artículo).

La actividad de la administración pública al servicio de los ciudadanos. Esta, debe estar dirigida a servir eficientemente a los particulares, ofreciendo una información oportuna, veraz y completa, prevaleciendo el derecho que tiene el interesado de conocer el estado en

que se encuentra su tramitación y a que sea informado del plazo dentro del cual se atenderá la misma. (Pág. 15, artículo 35)

De la desconcentración en los procesos decisorios. La administración pública, debe desprenderse de la rutina de ejecución, por lo tanto aplicar estrategias de eficiencia y concentrarse en planeamientos, supervisiones, coordinación y control de las políticas públicas. Entre ellas se puede transferir competencias decisorias a los niveles inferiores por razones de especificidad funcional o territorial, tanto a nivel de organismo o de funcionarios de inferior jerarquía. (Pág. 19, artículo 47).

Por otra parte, vale destacar que dentro de las innovaciones que rige el presente Decreto - ley en el Título V (De la supervisión y control de los planes de simplificación de trámites administrativos), se sanciona con multa en base a Unidades Tributarias a el particular, interesado o reclamante que suministre datos falsos durante la tramitación administrativa a la cual recurrió.

Esta disposición, sirve como elemento de control para el particular, quien en muchos casos esgrime sus derechos y no atiende a sus deberes y en una interpretación muy particular de esta Ley, podría

“Responsabilidad Ciudadana frente a la formulación de denuncias de acuerdo a la Ley de Protección al Consumidor y al Usuario; Caso Región Mérida 2004”.

estar entorpeciendo un acción legal que contiene parámetros y procedimientos que se deben seguir con rigurosidad.

A pesar de lo previsto en la “Constitución de la República Bolivariana de Venezuela”, en cuanto a las disposiciones del “Debido Proceso” como garantías jurídicas y administrativas, especialmente lo establecido en los artículos 49 y 51, en tanto la responsabilidad que tienen los funcionarios públicos de responder la información solicitada por los ciudadanos, la Ley Sobre Simplificación de Trámites Administrativos, en su artículo 46 tipifica las sanciones en las que incurren los funcionarios públicos “Servidores Públicos” cuando sean responsables por retardo, omisión, o distorsión de los trámites que el interesado, particular o administrado intente ante cualquier organismo.

Vale agregar ahora, que para los efectos de los procedimientos administrativos del INDECU, muchas veces esta Ley incorpora obstáculos a la acción que debe emprender la institución con base a la denuncia presentada por un particular, ya que existen “pasos” que ha preestablecido el organismo.

De igual manera, el particular cuando se acogen a la “Ley Sobre Simplificación de Trámites Administrativos” estaría obstaculizando

“Responsabilidad Ciudadana frente a la formulación de denuncias de acuerdo a la Ley de Protección al Consumidor y al Usuario; Caso Región Mérida 2004”.

algunos procedimientos legales recurrentes por otras leyes, ya que esta no es la única norma jurídica que rige la acción del INDECU.

Ley de Protección al Consumidor y al Usuario.

La actual “Ley de Protección al Consumidor y al Usuario” (LPCU), reformada mayo del 2004, refuerza el carácter vigilante del Estado, “con el preciso objetivo de adaptar la legislación de protección al consumidor y al usuario al catálogo de derechos y principios que sobre la materia introdujo la Constitución de 1999”. Asimismo, esta ley da ciertas garantías en el ámbito de la comercialización de productos y prestación de servicios a los fines de proteger los derechos de los consumidores y usuarios. (Badell, Grau & De Gracia, 2004. Pág. s/n - presentación).

En el Título I, (Disposiciones generales), el objeto específico de la LPCU, consagrado en el artículo 1, su propósito fundamental:

La presente ley, 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 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. (Pág. 2).

Se puede afirmar que por vía administrativa se satisfacen las denuncias de los consumidores y usuario, a través de un personal capacitado que representa una institución como el INDECU, la cual garantiza la aplicación de los principios constitucionales y los inherentes al derecho administrativo. Badell, Grau y De Grazia (2004) al comentar la nueva Ley de Protección al Consumidor y al Usuario, exponen lo que consideran “principios atinentes al derecho administrativo” entre los cuales se destacan los siguientes:

- A) Orgánico, se ejecuta a través de ente administrativo INDECU, con personalidad jurídica propia.
- B) Intervención Material de la Administración, a través de la aplicación de medidas y mecanismos de restricción están las contenidas en la LPCU.
- C) Simplificación de Trámites Administrativos, en lo relativo al procedimiento administrativo sancionador sustanciado por el INDECU.
- D) Ejecutividad, una vez dictado el acto administrativo y transcurrido el plazo voluntario se entrega la planilla de liquidación de multa, la cual tendrá fuerza ejecutiva.
- E) Es Inquisitivo, el INDECU tiene potestades de fiscalizadoras de la actividad de los operadores económicos aun de oficio.
- F) Tiene una Discrecionalidad administrativa propia de los órganos administrativos, el INDECU, puede sugerir al Ejecutivo Nacional las medidas que considere convenientes.

G) La Coordinación, del INDECU posee una exclusividad de coordinar, velar por el cumplimiento de la LPCU, por parte de la Administración Pública Nacional, Estatal y Municipal.

H) Fomento, corresponde al INDECU, dirigir campañas de Educación, orientación y asesoramiento a los consumidores.

I) Potestades Sancionadoras del Órgano Administrativo - INDECU, ante la infracción de los Proveedores, previa sustanciación del procedimiento administrativo ajustada a la LPCU y en forma supletoria a la LOPA. (Comentarios a la Nueva Ley de Protección al Consumidor y al Usuario. Pág. 24).

Por otra parte, en el artículo 3 de la presente ley tipifica:

“Quedan sujetos a la aplicación de la presente ley, todos los actos jurídicos celebrados entre proveedores de bienes y servicios, consumidores y usuarios, relativos a la adquisición y arrendamiento de bienes, a la contratación de servicios públicos o privados y cualquier otro negocio jurídico de interés económico para las partes”. (Pág. 2).

Queda claro entonces, que los sujetos, representados por consumidores y usuarios que protege y defiende la LPCU, son los destinatarios finales, bajo esa naturaleza la ley busca ordenar las relaciones existentes entre los proveedores de bienes y servicios frente a los usuarios y consumidores.

Asimismo, en el artículo 4 se encuentran las definiciones de los sujetos: Consumidores - Usuarios - Proveedor.

Para los efectos de la presente ley se denominará:
Consumidor: Toda persona natural que adquiera, utilice o disfrute bienes de cualquier naturaleza como destinatario final.

Usuario: Toda persona natural o jurídica, que utilice o disfrute de servicios de cualquier naturaleza como destinatario final.

Proveedor: Toda persona natural o jurídica, de carácter público o privado, que desarrolle actividades de producción, importación, distribución, o comercialización de bienes o de prestación de servicios a consumidores y usuarios. (Pág. 3)

En el Título II, Capítulos del I al IX, están las normas generales que rigen los derechos de los Consumidores y Usuarios; tipifica de manera particular el artículo 6:

Son derechos de los Consumidores y usuarios:

1-La protección de su salud y seguridad en el consumo de bienes y servicios.

2-La adquisición de bienes o servicios en las mejores condiciones de calidad y precio que permita el mercado, tomando en cuenta las previsiones legales que rigen el acceso de bienes y servicios nacionales y extranjeros.

3-La información suficiente, oportuna, clara, veraz y sobre los diferentes bienes y servicios puestos a su disposición en el mercado, con especificaciones de precios, cantidad peso, características, calidad, riesgos y demás datos de interés inherentes a su naturaleza, composición y contraindicaciones que les permita elegir de conformidad con sus necesidades y obtener un aprovechamiento satisfactorio y seguro.

4-La promoción y Protección Jurídica y administrativa de sus derechos e intereses económicos y sociales en reconocimiento de su condición de débil jurídico en las transacciones del mercado.

5- La educación e instrucción sobre sus derechos como consumidores y usuarios y mecanismos de defensa para actuar ante los órganos y entes públicos existentes.

6-La indemnización efectiva de los daños y perjuicios atribuibles a la responsabilidades de los proveedores.

- 7-La protección de los intereses individuales o colectivos.
- 8- La protección contra la publicidad subliminal, falsa y engañosa.
- 9- La constitución de asociaciones u otras organizaciones de consumidores o usuarios para la representación y defensa de sus derechos e intereses.
- 10- La recepción de un trato no discriminatorio.
- 11- El ejercicio de acciones administrativas y jurisdiccionales en defensa de sus derechos, mediante procedimientos breves.
- 12- El disfrute de bienes y servicios que garanticen una adecuada preservación del medio ambiente. (Pág. 5)

De igual manera, en los Capítulos II y III se encuentran los derechos a la protección a la salud y seguridad, e igualmente los derechos a los intereses económicos y sociales, entendiendo que éstos son de orden público y tienen carácter irrenunciables, en atención a las consideraciones del débil jurídico: Consumidor - Usuario, frente a los proveedores, desarrollándolos en dos aspectos concretos, los relativos a la salud y seguridad, y los vinculados a los intereses económicos y sociales.

En cuanto a los derechos relativos a la salud y seguridad: La LPCU exige que los bienes y servicios que estén a disposición de éstos no puedan implicar “riesgos para la salud y seguridad”, y de hacerlo, que los consumidores cuenten con la información suficiente sobre los riesgos de utilización, en atención a “su naturaleza y a las personas a las cuales van destinado” (Art. 7). En razón de ello se dispone de permisos otorgados que no eximirán de responsabilidad a quienes hayan

participado en la cadena de distribución de estos bienes, por daños y perjuicios ocasionados a los consumidores y usuarios (Art.12).

Sobre la protección de los intereses económicos y sociales; en la LPCU se establece en el artículo 15 y 17, la protección ante las llamadas “Condiciones abusivas” de los proveedores. Además, a esto agrega Badel, Grau & De Gracia (2004), lo relacionado con la defensa de los intereses legítimos económicos y sociales de los consumidores y usuarios, “a través de la adopción de medidas apropiadas que garanticen”:

- La exposición pública y visible de los precios.
- La elección del usuario de la forma de pago que más le convenga dentro de las ofertas.
- La entrega de recibo de las operaciones realizadas.
- La exactitud en el peso y medida de los bienes y correcta prestación de los servicios.
- La imposición de demandar el pago de servicios no solicitados.
- La comercialización de productos que cuenten con repuestos y servicios técnicos cuando éste sea obligatorio.
- La no limitación en relación a la cantidad de bienes que puedan adquirir.
- El uso de los medios tecnológicos que facilitan la identificación exacta y fácil de productos y servicios. (Comentarios a la Nueva Ley de Protección al Consumidor y al Usuario.(Pág. 33).

Adicionalmente, contempla el mismo Título II, Capítulo VIII (De la Representación, Consulta y Participación), contempla los “derechos

colectivos”, de constituirse en asociaciones, organizaciones, sin fines comerciales o de lucro, inscrita ante el INDECU, e igualmente de representar a los consumidores y usuarios, a si como ejercer esos derechos colectivos.

Artículo 73: Los consumidores y usuarios tienen derecho a constituirse en organizaciones o asociaciones, que ostenten la representación de sus asociados y puedan servir de instrumento para el ejercicio de sus derechos e intereses individuales y colectivos, siempre de conformidad con lo previsto en al presente ley. (Pág. 39).

Artículo 74: Se entenderá por Asociación de Consumidores y Usuarios, toda organización constituida por un mínimo de veinticinco personas naturales, y tendrá como finalidad la defensa de los intereses, incluyendo la información y educación de los consumidores y usuarios, bien sea con carácter general, bien en relación o los productos o servicios determinados; podrán ser declaradas de utilidad pública, integrarse en agrupaciones y federaciones con idénticos fines, percibir ayuda y subvenciones, representar a sus asociados y ejercer las correspondientes acciones en defensa de los mismos, de la asociación o de los intereses generales de los consumidores y usuarios. (Pág. 39).

Lo relacionado con lo derechos de “representación, consulta y participación” van desde el artículo 73 al 78: Los artículos citados anteriormente, refieren: el 73 al derecho que tiene la ciudadanía de “organizarse” en Asociaciones para defender sus derechos, mientras que el 74, indica lo relacionado con el “concepto” mismo de una “Asociación de Consumidores”.

Por otra parte, cabe destacar que este Capítulo de la LPCU (Capítulo VIII) también exhorta a estas “Asociaciones de consumidores”, a regirse por lo establecido en el Código Civil, para los efectos del cumplimiento de su registro y actuación.

Valdría referir, que Capítulo VIII, del Título II, de la LPCU, contiene uno de los elementos más importantes desde el punto de vista de una “acción política” de los ciudadanos, en tanto que favorece la conformación de organizaciones sociales para la defensa de sus intereses, en concordancia con el concepto Constitucional de visualizar el actual régimen político venezolano como promotor de una “democracia participativa”.

Por otra parte, en el Título VI, Capítulo I y II, se refleja una de las obligaciones que tiene la Administración Pública en la protección el consumidor y del usuario. El INDECU, dentro de su estructura organizativa a nivel central posee una gerencia encargada exclusivamente del “Sistema Nacional de Protección al Consumidor”. Dentro de sus funciones específicas, esta la supervisión de las actuaciones administrativas en los organismos regionales, municipales y parroquiales en defensa de los consumidores y usuarios.

“Responsabilidad Ciudadana frente a la formulación de denuncias de acuerdo a la Ley de Protección al Consumidor y al Usuario; Caso Región Mérida 2004”.

De igual manera, la LPCU establece que el INDECU, a los fines de garantizar la ejecución de sus actividades a nivel nacional y en aras de proteger a los consumidores y usuarios, podrá celebrar convenios de asistencia y colaboración con las Alcaldías y Gobernaciones.

La Estructura organizativa del INDECU Mérida, conforme a lo establecido en el artículo arriba mencionado, ha celebrado un convenio con la Gobernación del estado Mérida, dando cumplimiento a los mandatos Constitucionales y la Ley Orgánica de Descentralización.

Vale resaltar ahora, el Título IX de la LPCU, el cual hace referencia a los procedimientos que conoce la norma, especificando en el Capítulo I el “Procedimiento Administrativo Especial”.

El artículo 139 de la LPCU, tipifica:

Para la comprobación de las infracciones de esta ley, o de las disposiciones dictadas en su ejecución, el Instituto autónomo para la defensa y educación del consumidor y del usuario (INDECU), o el Alcalde a quien le competa, aplicará los procedimientos administrativos para imponer sanciones, así como los de conciliación y arbitraje solicitados por las partes afectadas en su derechos, a fin de solucionar las controversias entre consumidores, usuarios y proveedores. El instituto podrá citar a las personas a las que hubiere lugar, para que en un lapso de tres días hábiles

contados a partir de la fecha de su citación, declaren en relación con la presunta infracción. (Pág. 80).

Conforme a los artículos 140 y 141 de la LPCU, se especifican el proceder del Instituto, ya bien se la denuncia a instancia de parte afecta de sus derechos, o por oficio de las asociaciones de consumidores o usuarios, del Ministerio Público, la Defensoría del pueblo, las cuales podrán ser practicadas en los centros de producción, establecimientos dedicados a la comercialización de bienes o a la prestación de servicios, en los recintos aduanales y almacenes privados de acopio de bienes, para averiguar y determinar, si fuere el caso, la comisión de hechos violatorios de la LPCU y su reglamento.

Señala el artículo 143 de la LPCU:

La sala de sustanciación instruirá toda causa iniciada de oficio y las remitidas por la sala de conciliación y arbitraje por denuncia afectada por los consumidores o usuarios contra proveedores de bienes y servicios, cuando no acepten someterse a procesos, conciliatorios ni de arbitraje, se consideren agotadas las gestiones conciliatorias para un arreglo amistoso de la controversia, o así lo solicitare cualquiera de los interesados, si no se optó por el arbitraje. (Pág.82).

La Sala de Sustanciación además tiene amplias facultades, se encarga entre otras cosas de: iniciar el procedimiento administrativo especial de oficio, tipificado en los artículos 144 al 147, del cual

comenzará a instruirle procedimiento administrativo, bien sea por denuncia o de oficio.

Cuando se refiera a presuntas infracciones de orden público, el jefe de la sala ordenará mediante auto expreso, el inicio del mismo; seguidamente notificará al presunto infractor para imponerle de los hechos por los cuales se inicia el procedimientos y para que presente sus pruebas y argumentos en un lapso no mayor de diez (10) días hábiles, contados a partir de su notificación.

Transcurrido este término, se abrirá un lapso de cinco (5) días hábiles para que la sala examine las pruebas presentadas, el jefe de la “sala de sustanciación”, mediante auto expreso precisará que hechos se consideran controvertidos, y fijará en un término de cinco (5) días una audiencia pública y oral para que el presunto infractor, el denunciante y demás interesados, expongan sus respectivos argumentos y consignen escritos y nuevas pruebas, si las hubiere.

En el Capítulo II, del Título IX, se encuentra el “Procedimiento Ordinario de Conciliación y Arbitraje”, tipificado en los artículos 155 al 159 de la LPCU, el cual se inicia una vez recibida en la “Sala de Conciliación y Arbitraje”, el acta de informe instruida por el inspector.

Por lo general, son caos que estén identificados los consumidores o usuarios afectados por una presunta infracción , posteriormente el jefe

de la sala ordenará la citación de los consumidores o usuarios y del presunto infractor (proveedor o prestatario del servicio) para que comparezca en un término de cinco (5) días hábiles siguientes a su notificación, a los fines de procurar la aceptación voluntaria de las partes y someterse a un proceso Conciliatorio y de Arbitraje.

El funcionario conciliador procurará la conciliación que las partes soliciten en forma tipificada en la ley, de lograrse la mediación se levantará la respectiva acta, la cual deberá estar firmada por el jefe de la sala y será anotada el libro de registro correspondiente, poniendo fin a la controversia, en el caso de no lograrse la conciliación, la parte afectada de su derechos podrá ejercer las acciones judiciales que estime pertinentes, y previa auto motivado será remitido el expediente a la sala de sustanciación a los fines de continuar con el procedimiento e imponer las sanciones administrativas a que hubiere lugar.

En total, la Ley de Protección al Consumidor y al Usuario posee 172 artículos; en este aparte se han resumido Títulos y Capítulos, en busca de mostrar las referencias legales más directas al objetivo general de la investigación, especialmente con los derechos de los consumidores y usuarios vinculados a sus derechos para presentar una denuncia y los

procedimientos administrativos a los que esta obligado la Institución prevista por la ley para tal fin, como lo es el INDECU.

Responsabilidad Ciudadana ante un hecho de Denuncia.

El modelo democrático instaurado a partir de la promulgación de la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela en 1999, indica (como Preámbulo) “establecer una sociedad democrática, participativa y protagónica...”. Garay (2000) acota que la nueva carta magna hace hincapié en “...el desarrollo de la conciencia social, la participación...”, preceptos que “...son proclamados en diversos artículos a veces en forma reiterativa”. (Pág. 12).

Bajo el principio de una sociedad “participativa y protagónica”, algunas organizaciones del Estado, requieren de mayor grado de interacción con los ciudadanos y sus organizaciones, es el caso del Instituto Autónomo para la Defensa y Educación del Consumidor y el Usuario (INDECU).

Frente a lo anterior vale señalar que, en los últimos años, el INDECU a nivel del estado Mérida, utilizó como consigna: “La ley me protege si yo participo”, siendo la intención proyectar un llamado de

conciencia colectiva que favoreciera la acción ciudadana y su integración con esta institución.

Actualmente, este Instituto, a nivel nacional, promueve el slogan: “Una Nueva Cultura de Consumo”. Se trata de propiciar una nueva actitud ciudadana que supere la simple adquisición de un producto, en busca de hacer valer sus derechos y “denunciar” ante el INDECU elementos como: Trato discriminatorio o abusivo, sobreprecio, vencimiento en un producto, falta de garantías, entre otros.

La Constitución venezolana, prevé como “derechos económicos” de los ciudadanos, “a disponer de bienes y servicios de calidad”. Sin embargo, la simple regulación formal de la protección al consumidor y al usuario no es suficiente. Los ciudadanos aunque tienen el derecho a ejercer una actividad lucrativa, cuando asumen la condición de proveedores o prestatarios de un servicio, deben respetar el derecho de los demás (usuarios o consumidores) a recibir servicios y bienes de calidad que garanticen correspondencia con el precio que paga el público.

De esta relación, surgen regularmente las confrontaciones usuario – proveedor, siendo el INDECU la institución que sirve de “árbitro”, en

atención a las obligaciones derivadas de la Ley de Protección al Consumidor y al Usuario (LPCU).

Así pues, asumen su responsabilidad social saben que la participación origina toda una serie de elementos y valores extraordinariamente provechosos para el colectivo y su educación cívica, con un impacto muy positivo en la gobernabilidad del sistema a través de su democratización.

Por otra parte, vale agregar lo referido por Badel, Grau & De Gracia (2.004):

Cabe observar que la concepción clásica del Derecho Mercantil, como derecho propio del acto de comercio y del comerciante en sus operaciones mercantiles ha evolucionado expansivamente en lo referente a las prácticas y usos del comercio. Las tradicionales actividades mercantiles, antaño reguladas desde el punto de vista comercial y teniendo por norte la libre empresa, son ahora actividades fiscalizadas por la Administración, a través de la aplicación del Derecho Administrativo, como consecuencia de su papel regulador de la economía interna. (Pág. 9).

El Estado entonces, ofrece los instrumentos jurídicos apropiados para que los ciudadanos puedan hacer valer sus derechos, sin embargo, se requiere de una “voluntad política”, representada de manera individual o a partir de la acción de organizaciones de consumidores.

En efecto, el sentido moral y el sentido de la justicia son compartidos por todos los ciudadanos, y esto les permite participar, deliberar, discutir y decidir sobre lo público. Debido a que todos poseen o que se conoce como “capacidad de juicio político” (la combinación de sentido moral y justicia); todo ciudadano debe entonces, puesto que es la capacidad de juicio lo que lo impulsa. Es la posesión de esa capacidad la que justifica un sistema político democrático.

¿ Cómo legitima el INDECU su actuación frente a los ciudadanos?

Vale hacer este aparte, para entender lo esencial de la “responsabilidad ciudadana ante un hecho de denuncia. Primeramente, se toma en cuenta lo indicado por Badel, Grau & De Gracia (2004), en tanto que:

El control de precios es la técnica más intensa a través de la cual puede la Administración afectar la libertad de la empresa privada fijando el precio máximo que se podrá cobrar por la comercialización de bienes y la prestación de servicios declarados de primera necesidad, el Presidente de la República, posee la facultad de dictar medidas extraordinarias ante el alza indebida de los precios, medidas, que, en realidad se compadecen con las propias de un estado de excepción, siempre apegadas a los cauces permitidos por la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela. (Pág. 40).

Por otra parte, vale indicar que “el acto de consumo” podría definirse como el acto jurídico; generalmente un contrato, que permite obtener un bien o servicio con vistas a satisfacer una necesidad personal o familiar. A diferencia del comerciante que exige la habitualidad, un acto de consumo aislado sería suficiente para calificar de consumidor al que lo realiza.

Frente a este el Estado, legitima su acción con la actuación de las instituciones que ha diseñado y el marco jurídico que protege al consumidor. De hecho la noción misma de “derecho de los consumidores” se construye a partir de un elemento de identificación subjetiva. No es el tipo de negocio ni la clase de interés o bien jurídico considerado lo que hace el “derecho de consumo”, sino las condiciones subjetivas que recaen en la persona que adquiere bienes o servicios.

El “derecho del Consumidor” es el derecho de las relaciones jurídicas privadas entre el proveedor o prestatario del servicio y el consumidor o usuario, sobre esto el Estado proyecta una acción de educación y defensa, a través del INDECU y del marco jurídico general que resguarda los intereses de la ciudadanía.

La Denuncia como Actitud Política.

Es posible que en un régimen político donde el “estado de derecho” sea muy vulnerable a las disposiciones de sus gobernantes se apliquen sanciones y medidas en contra de quienes adversas al régimen de turno; es este el caso aplicable a los procedimientos administrativos emprendidos por el INDECU - Mérida.

De acuerdo con las referencias estadísticas, en el caso particular del estado Mérida, son los ciudadanos quienes acuden personalmente y solicitan la actuación del INDECU, derivándose las acciones “a instancia de parte”.

Al analizar esta conducta social se podría decir que existe una “actitud política” por parte de los interesados o afectados, para solicitar la defensa y orientación del Instituto, cuando ve lesionado sus derechos, fenómeno que no solo se adjudica a sectores de menos poder económico, sino que se observa en diferentes tratos sociales.

Por otra parte, pudiera ser contradictorio que en un régimen político donde existen asociaciones civiles de base “vinculadas directamente al gobierno”, no se da una acción organizada frente al fenómeno de la denuncia en cuanto a las trasgresiones de los derechos de los consumidores y usuarios.

Si se entiende entonces, la actitud política como una condición “inmanente al hombre”, en el caso de la defensa de sus derechos como consumidor y usuario se cumple, en gran medida, esta responsabilidad, pero habría que resaltar que, como caso contrario, algunos gobernantes son quienes se convierten en un “obstáculo” en la acción ejecutora del INDECU - Mérida para cumplir con los reclamos de los ciudadanos.

Lo anteriormente expuesto, se observa en la falta de voluntad política de muchas municipalidades, las cuales no han propiciado la conformación de las “Oficinas de Atención al Consumidor y al Usuario”, que aunque están establecidas en la Ley de Protección al Consumidor y el Usuario, existe una visión errada del efecto ciudadano de estas instancias, ya que en muchos casos los Alcaldes esgrimen argumentos inválidos, tales como: pueblos muy pequeños, lazos familiares y de

compadrazgo entre consumidores y usuarios, dinámicas económicas difíciles de controlar, compromisos políticos, compromisos de amistad, entre otras.

Por parte del INDECU - Mérida, ha demostrado en reiteradas ocasiones como empresarios y proveedores de servicio han trasgredido la ley en situaciones tales como: especulación, usura, remarcaje de productos, venta de productos vencidos y diversas formas de intercambio comercial que están reguladas por la ley y que requieren la acción del Estado y la orientación de los ciudadanos para la defensa de sus derechos.

La denuncia se convierte entonces en un “valor político” en tanto que “toda actividad individual o colectiva que se ejercita para actuar sobre el orden político, económico y social existente” (Ander-Egg. Pág. 16), va emparentada con la exigencia de un Estado protector que garantice el bienestar social.

La Acción Política como Responsabilidad Ciudadana.

El régimen político que impera en Venezuela desde 1998 y nueva Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999), se

convirtieron en instrumentos para el resurgimiento de un grupo social que reclamaba mayores derechos políticos, visión que ha sido alentada por el actual presidente de la república, Hugo Chávez Frías, cuando señala que hay que dar “poder al pueblo”.

Este es un modelo, que procura equilibrar las desigualdades sociales, a partir de transferencias y de la creación de instituciones estatales que actúan en defensa de los sectores más desposeídos; en reemplazo a lo que otrora hubiera sido campo predominante de actuación de las sociedades de beneficencia y/o religiosas.

Sin embargo, la responsabilidad ciudadana implica una actitud política para actuar, es decir, obliga a una “participación” activa y conciente.

Frente al derecho a participar que tienen los ciudadanos, Del Río Hernández (S/A), hace las siguientes reflexiones, desde el punto de vista de la toma de decisiones:

La toma de decisiones públicas puede definirse como la manifestación esencial del ejercicio del poder político; de ahí que, a un sistema democrático debe ser inherente la participación de los ciudadanos en los procesos decisorios. La participación ciudadana en los procesos decisorios adquiere especial importancia en el ámbito municipal por ser allí donde tiene lugar el proceso de reproducción social y donde se toman las decisiones

que mayor incidencia tienen en la vida cotidiana de los ciudadanos. (Pág. S/N)

Aunque el tema de la participación, ha sido abordado por diferentes disciplinas científicas, la ciencia política lo vincula con los derechos jurídicos, las normas que garantizan los derechos ciudadanos, a través de la participación individual o colectiva; es por ello que en su dimensión jurídica la participación política debe ser entendida como un derecho político del ciudadano que se expresa o materializa a su vez, a través de otros derechos.

“En el caso específico de la participación en la toma de decisiones, puede definirse como el derecho político del ciudadano a intervenir directamente en el proceso de toma de decisiones públicas como manifestación esencial del ejercicio del poder político”. (Del Río Hernández, S/A, Pág. S/N)

Por otra parte, al revisar algunas denotaciones teóricas, valdría tomar en cuenta lo siguiente:

Existe lo que creemos es uno de los primeros documentos que argumentan en favor de la justificación de la participación democrática en la historia de la teoría política. Se trata de un texto del sofista Protágoras en el que sostiene, contra la opinión de Sócrates, que todos los ciudadanos deben participar en el gobierno de la ciudad, puesto que todos ellos poseen igual competencia

política e igual capacidad de juicio para los asuntos políticos. En efecto, el sentido moral y el sentido de la justicia son compartidos por todos los ciudadanos, y esto les permite participar, deliberar, discutir y decidir sobre lo público. (Lavaud, Litchenka y Marcano. S/A. Pág. S/N).

Vale decir entonces que, todos los ciudadanos poseen “capacidad de juicio político” (la combinación de sentido moral y justicia), todos pueden y deben participar. Es la capacidad de juicio la que iguala a los que coexisten en la sociedad. Es la posesión de esa capacidad la que justifica un sistema político democrático.

Se trata ahora de observar los alcances democráticos de las funciones de una institución como el Instituto para la Defensa y Educación del Consumidor y el Usuario (INDECU), el cual parte de un marco legal, que le da a los ciudadanos un conjunto de derechos, pero que exige una participación, una voluntad política para decidir sobre sus derechos.

El INDECU, se abre a la participación ciudadana, incluso no como un simple hecho pasivo sino como factor esencial para la toma de decisiones, pero exige un respeto al marco legal y a los procedimientos administrativos que rigen una denuncia; a esto se debe sumar también la voluntad de los gobernantes, tales como alcaldes y gobernadores que son, por disposición legal, coautores de la defensa y protección de los consumidores y usuarios.

ESTRATEGIAS DE LA INVESTIGACION

MARCO METODOLÓGICO

Tipo de Investigación.

La presente investigación se ha desarrollado bajo el criterio de estudio “descriptivo”, tomando en cuenta lo establecido por Hernández (1991), en tanto que “los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que sea sometido a análisis (Dankhe, 1986). Miden o evalúan diversos aspectos, dimensiones o componentes de un fenómeno o fenómenos a investigar” (Pág. 60).

En este caso, se admiten los diferentes procedimientos administrativos emprendidos por el INDECU – Mérida, ocurridos entre enero y diciembre de 2004, para describir las tendencias motivadas por las denuncias efectuadas por los ciudadanos.

Técnicas e Instrumentos.

Para el cumplimiento de los objetivos de la presente investigación, se tomó en cuenta la técnica de la “observación”, a lo que Sabino (1.992), refiere:

La observación puede definirse como el uso sistemático de nuestros sentidos en la búsqueda de los datos que se necesitan para resolver un problema de investigación. Dicho de otro modo, **observar científicamente** es percibir activamente la realidad exterior con el propósito de obtener los datos que, previamente, han sido definidos como de interés para la investigación. (Pág. 146).

De manera específica, los datos se obtuvieron a través de un criterio de “observación simple”, en tanto que se obtuvieron datos que no pertenecen estrictamente a la esfera privada de los individuos, ya que son datos de manejo del INDECU – Mérida, y que son de uso del dominio público.

Por otra parte, cabe destacar que los datos a observar surgen de las estadísticas llevadas a cabo por el INDECU – Mérida, donde se registran los diferentes procedimientos administrativos ejecutados de manera cotidiana.

Población y Muestra.

En este caso, la muestra estuvo representada por todos los procedimientos administrativos efectuados por el INDECU – Mérida, entre enero y diciembre del año 2004, por lo que la **muestra**, se tomó de manera **intencionada**, aplicándose un criterio de **censo**, es decir, se tomaron todos los casos registrados en este segmento de tiempo, ya que todas las unidades tienen valor cuantitativo, más aún al agruparse de acuerdo a los objetivos de la investigación.

Análisis de los Resultados.

El procesamiento de los datos se cumplió de dos maneras. El primero consiste en la observación de los elementos reflejados por **cuadros estadísticos** desarrollados por el INDECU – Mérida, para reflejar el tipo y número de denuncias que se presentan cotidianamente en esa institución.

El segundo procedimiento de estudio consistió en la aplicación de un **análisis FODA** a las variables de la investigación.

“Responsabilidad Ciudadana frente a la formulación de denuncias de acuerdo a la Ley de Protección al Consumidor y al Usuario; Caso Región Mérida 2004”.

Sobre los dos aspectos para el procesamiento de datos, se presentan en el capítulo IV las percepciones cualitativas del estudio.

CAPITULO IV

DESCRIPCIÓN Y ANÁLISIS DEL SISTEMA INFORMATIVO DE LAS DENUNCIAS

Cuadros de denuncias presentadas ante el INDECU – Mérida entre Enero – Diciembre 2004.

De acuerdo a las denuncias presentadas ante la coordinación regional del INDECU – Mérida, se presenta a continuación un cuadro que refleja básicamente los dos procedimientos administrativos que prevé la ley ante los reclamos de consumidores y usuarios.

El cuadro en cuestión, refleja entonces lo relacionado con las denuncias “a Instancia de Parte” y las realizadas “de Oficio”, a la representación gráfica se agregará un corto análisis de lo reflejado.

Cabe destacar también, que este registro estadístico surge como una iniciativa de la autora de la investigación, en tanto que en la Coordinación regional del INDECU – Mérida, no están organizadas ni reflejas estas estadísticas, de la manera como se presentan.

Análisis Estadístico.

Es evidente como cerca del 60% de las denuncias formuladas ante la Coordinación regional del INDECU – Mérida, se exponen “a instancia de parte”, mientras que las denuncias “de oficio” no alcanzan un 10%. A esto se podría agregar que existe una verdadera voluntad ciudadana de exigir directamente sus derechos, lo que a su vez se infiere como una voluntad política de participación de las decisiones que competen a su entorno social y a la trasgresión de las normas por parte de proveedores y prestatarios de servicios.

Estos datos son reflejados desde lo que acontece en la sede principal a nivel regional de este organismo, suponiéndose que si existieran las “Oficinas de Atención al Consumidor y el Usuario” a nivel municipal, posiblemente este mismo fenómeno imperaría, sin embargo, es posible que en muchos casos la indefensión que presentan los ciudadanos ubicados en Municipios retirados al área metropolitana de Mérida, reflejen una impotencia para exigir sus derechos y ver como son vulnerados.

Aplicación de Análisis FODA al Sistema de Variables.

El análisis FODA es usado como una herramienta analítica que permitirá trabajar con toda la información relacionada con las variables de la investigación, útil para examinar sus Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas.

Este tipo de análisis representa un esfuerzo para examinar la interacción interna y externa que se presenta en una institución como el INDECU – Mérida, en cuanto al procesamiento de denuncias, por parte de los ciudadanos y la aplicación del marco jurídico inherente.

Análisis FODA de las Variables .

Variable 1: Los Procedimientos Administrativos Obligatorios ante La formulación de una Denuncia.

OPORTUNIDADES Y AMENAZAS.

a) OPORTUNIDADES.

Voluntad institucional de atender los reclamos de los interesados.

Acción administrativa para responder de manera oportuna y adecuada a las denuncias.

Existencia de un ordenamiento jurídico favorable a las necesidades de los consumidores y usuarios.

Existencia de una Coordinación regional encargada de atender las denuncias y procesarlas de acuerdo a lo tipificado en las normativas legales.

Señales positivas de coordinación con instituciones públicas y privadas en beneficio de la actividad.

Priorización de la defensa y educación de los consumidores y usuarios.

Atención en la educación y orientación de consumidores, usuarios, proveedores y prestatarios de servicios.

Adecuada garantía de derecho a la defensa de los proveedores o prestatarios de servicios.

b) AMENAZAS.

No se dispone de suficiente apoyo logístico.

Falta de recursos humanos de apoyo al procedimiento administrativo.

Falta de una Sala de Sustanciación Regional.

Falta de actualización de sistemas informáticos.

Carencia de oficinas municipales obligadas a procesar denuncias de consumidores y usuarios en cada localidad.

Débil participación de los gobiernos municipales en desarrollar la actividad educativa y orientadora.

Falta de una nueva cultura de consumo en la población.

Desconocimiento de la población de las funciones del INDECU – Mérida.

Incomprensión e indiferencia de los proveedores y prestatarios de servicios frente a sus obligaciones o querer desconocer la Ley de Protección al Consumidor y al Usuario.

Normas y procedimientos complejos y rígidos en algunos aspectos.

Falta de coordinación con otras instituciones (especialmente públicas) y en algunos casos duplicidad en la ejecución de actividades propias del INDECU – Mérida.

Falta de una buena política coordinada entre el nivel central y la Coordinación Regional del INDECU – Mérida.

2. FORTALEZAS Y DEBILIDADES.

a) FORTALEZAS.

Capacidad de análisis e interpretación de las denuncias.

Capacidad de organización del personal existente para dar respuesta.

Personal con experiencia en el desempeño de sus funciones.

Capacidad de coordinación interinstitucional.

Capacidad de trabajo en equipo.

Ubicación estratégica de la sede institucional.

Predisposición a la adquisición de nuevos conocimientos por parte del personal.

b) DEBILIDADES.

Falta presencia institucional en los 22 municipios del Estado Mérida.

Escaso manejo estadístico institucional regional en el caso de denuncias.

Insuficiente capacitación en software específico por parte del personal.

Débil asistencia institucional hacia los 22 municipios del Estado Mérida.

Reducido presupuesto institucional y falta de dotación a nivel central.

Falta de precisión y definición en los procedimientos a nivel central con las Coordinaciones Regionales para la imposición de sanciones.

Falta de continuidad en la permanente capacitación especializada del personal.

Variable 2: Marco Legal inherente a la Protección del Consumidor y del Usuario.

OPORTUNIDADES Y AMENAZAS.

a) OPORTUNIDADES .

Existencia de una marco Constitucional que favorece la protección al consumidor y al usuario.

Existencias de leyes específicas sobre la materia.

Marco legal de relaciones interinstitucionales para el establecimiento de convenios entre el nivel central, gobernaciones y alcaldías Municipales.

Previsión constitucional estatal para la defensa y protección de consumidores y usuario.

Constante actualización de las acciones legales inherentes a la protección y defensa del consumidor a través de Decretos y Resoluciones.

b) AMENAZAS.

Retardo procesal de acuerdo a las respuestas oportunas que exigen los consumidores y usuarios.

Falta de una Sala de Sustanciación Regional.

Falta de actualización de sistemas informáticos que vinculen el ámbito nacional con el regional.

Falta de convenios entre los gobiernos municipales y la coordinación regional para una mayor presencia institucional.

Desconocimiento por parte de la población de una normativa que los ampara como consumidores y usuarios.

Falta de preocupación de los alcaldes de los municipios aledaños al área metropolitana para el cumplimiento de las funciones del INDECU – Mérida.

Indiferencia de los proveedores y prestatarios de servicios frente a sus obligaciones o querer desconocer la Ley de Protección al Consumidor y al Usuario.

Normas y procedimientos complejos y rígidos en algunos aspectos que impone el nivel central a las Coordinaciones Regionales.

2. FORTALEZAS Y DEBILIDADES.

a) FORTALEZAS.

Personal con experiencia en el desempeño de sus funciones en la Sala de Conciliación y Arbitraje.

Se procura la mayor celeridad y agilización a las denuncias de acuerdo al marco legal vigente.

Trabajo en equipo para el análisis jurídico.

Apego a las doctrinas y propósitos de las leyes.

Búsqueda en todo momento de una mediación o conciliación entre el denunciante y el proveedor.

Se procura indemnizar los daños y perjuicios ocasionados al denunciante por el proveedor.

Imposición de medidas cautelares en favor del proveedor.

b) DEBILIDADES.

Falta de un reglamento adaptado a la nueva Ley de Protección al Consumidor y el Usuario.

Incumplimiento de Ley de Protección al Consumidor y el Usuario por parte de algunos Alcaldes.

Falta de precisión y definición en los procedimientos a nivel central con las Coordinaciones Regionales para la imposición de sanciones.

Falta de continuidad en la permanente capacitación especializada del personal.

Variable 3: Responsabilidad Ciudadana como Actitud Política en una Acción de Denuncia.

OPORTUNIDADES y AMENAZAS.

a) OPORTUNIDADES .

Existencia de una Coordinación Regional debidamente estructurada.

Existencia de una voluntad institucional de atender los reclamos de los consumidores y usuarios.

Se procura habilitar acciones administrativas para responder de manera oportuna y adecuada a los consumidores y usuarios de municipios alejados a área metropolitana de Mérida.

Existencia de un ordenamiento jurídico favorable a las necesidades de los consumidores y usuarios.

Priorización en la capacitación y orientación en cuanto a la defensa y educación de los consumidores y usuarios.

Asistencia prioritaria a personas en condición especial (niños, niñas, adolescentes, mujeres embarazadas, ancianos y turistas).

Respaldo al reglamento de garantías en la adquisición de bienes.

b) AMENAZAS.

Falta de una cultura de responsabilidad ciudadana.

Carencia de oficinas municipales obligadas a procesar denuncias de consumidores y usuarios en cada localidad.

Débil participación de los gobiernos municipales en desarrollar la actividad educativa y orientadora.

Falta de una nueva cultura de consumo en la población.

Desconocimiento de la población de las funciones del INDECU – Mérida.

Normas y procedimientos complejos y rígidos en algunos aspectos que crean desventajas en los consumidores y usuarios.

2. FORTALEZAS Y DEBILIDADES .

a) FORTALEZAS .

Motivación ciudadana a exigir sus derechos como consumidor y usuario.

Diversas formas para interponer denuncias ante el INDECU – Mérida.

Existencia de una estructura organizativa a nivel regional para dar respuesta a las denuncias.

Personal con experiencia en el desempeño de sus funciones.

Ubicación estratégica de la sede institucional .

Buena disposición ciudadana para interactuar con el INDECU – Mérida.

b) DEBILIDADES.

Falta presencia institucional en los 22 municipios del Estado Mérida.

Falta de planificación de la coordinación regional del INDECU para darle asistencia a los Municipios más alejados al área metropolitana de Mérida.

Falta de asistencia a los institutos educacionales sobre la normativa vigente de protección al consumidor y al usuario.

Falta de continuidad en los programas de educación y orientación a los ciudadanos en materia de la Ley de Protección al Consumidor y al Usuario.

Ausencia de las Asociaciones de consumidores y usuarios.

Poca disposición de las organizaciones vecinales para presentar denuncias ante el INDECU – Mérida.

CONCLUSIONES

Las conclusiones que se presentan resaltan de la confrontación de toda la revisión bibliográfica, el análisis estadístico y la experiencia desarrollada por la autora del trabajo como funcionario del INDECU – Mérida.

- El índice más alto de las denuncias emprendidas por particulares ante la Coordinación Regional del INDECU – Mérida, son “a Instancia de Parte”, demostrando esto que existe una voluntad individual – política que impulsa a algunos ciudadanos de exigir sus derechos ante las instancias públicas.
- La descentralización del Instituto no se ha cumplido en un 100% lo que afecta los procedimientos administrativos del INDECU – Mérida.
- 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 Mérida en cuanto a los

procedimientos administrativos lo que genera conflictos de interpretación a la normativa legal.

- Existe un marco legal favorable a la protección del consumidor y el usuario, sin embargo, la norma supletoria (Reglamento) no ha sido adaptado hasta la presente fecha con la nueva Ley de Protección al Consumidor y al Usuario.

- A pesar de existir un mandato legal las alcaldías han mostrado desmotivación en la creación de la “Oficinas de Atención al Consumidor y al Usuario” dentro de sus jurisdicción lo que genera un estado de indefensión de los ciudadanos de esa localidad.

- El marco legal establece un auxilio institucional al INDECU, sin embargo, pocas veces se concreta por la falta de una coordinación interinstitucional y la necesaria imposición de la autoridad Regional del INDECU.

- Existe una buena disposición de los ciudadanos para las acciones del INDECU, presentando sus denuncias y haciendo el seguimiento a las mismas, en busca de exigir sus derechos.

- 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.

- Conciente de los derechos que ampara la Ley de Protección al Consumidor y al Usuario, el INDECU, ha desarrollado programas de formación para funcionarios públicos en materia de consumo, actualizando los contenidos del diseño curricular, y estableciendo las estrategias destinadas a formar ciudadanos concientes de sus derechos, capaces de impulsar profundos cambios para fomentar el bienestar social.

RECOMENDACIONES

Como un aporte al mejoramiento de la visión política que la ciudadanía debe tener frente a una acción de denuncia para exigir sus derechos, en este caso como consumidor y usuario, se presentan un conjunto de recomendaciones, que no pretenden ser una regla fija a seguir sino una propuesta orientadora.

- Los ciudadanos deben ser consecuentes y constantes al momento de emitir una denuncia, ya que existe un marco legal que los ampara, pero es más fuerte la voluntad política que los impulsa a reclamar atención a una institución del Estado, creada para tal fin.
- Los denunciantes deben respetar las normas y procedimientos previstos para la defensa de sus derechos, brindando la confianza necesaria al funcionario actuante y si considera que, en algún momento, se actúa de manera injusta, puede solicitar que su denuncia sea conocida por otro funcionario, aunque siempre prevalece la visión institucional.

“Responsabilidad Ciudadana frente a la formulación de denuncias de acuerdo a la Ley de Protección al Consumidor y al Usuario; Caso Región Mérida 2004”.

- Debe existir una norma que obligue a los Alcaldes a la creación de las “Oficinas de Atención al Consumidor y al Usuario” a nivel municipal, ya que esto favorecería la garantía del un “Estado benefactor” capaz de responder a las exigencias políticas.

- El INDECU debe propiciar la constante capacitación y evaluación de sus funcionarios y la exigencia de un perfil adecuado a las responsabilidades ya que le está encomendado una tarea de darle asistencia y protección a consumidores y usuarios.

- Se debe reaperturar la Sala de Sustanciación en las Coordinaciones Regionales del INDECU ya que sus funciones son de gran importancia para ejecutar las medidas administrativas establecidas en la “Ley de Protección al Consumidor y el Usuario”.

- Se debe propiciar el intercambio de opiniones jurídicas entre los diferentes funcionarios que actúan tanto a nivel central como regional.

- La ley debe imponerse a cualquier parcialidad política, los funcionarios del INDECU deben actuar bajo el fin único que es proteger y defender los derechos de los consumidores y usuarios, sin distinción alguna.

BIBLIOGRAFÍA

- ANDER-EGG, Ezequiel. (2004). Diccionario de Trabajo Social.
- ARIAS, L. (1991). **Desempeño Institucional del Instituto para la Defensa del Consumidor y el Usuario**. Trabajo Especial de Grado, Universidad Central de Venezuela, Caracas – Venezuela.
- BADELL, GRAU & DE GRACIA. (2004). Comentarios a la Nueva Ley de Protección al Consumidor y al Usuario. Cuadernos Jurídicos, Número 9. Impresión Sabias Palabras C. A.
- CABANELLAS, Guillermo. (1981). Diccionario de Jurídico Elemental. Editorial heliasta SRL.
- Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (199). G. O. N° 36.860, del 30 de diciembre de 1999
- Constitución de Estado Mérida (2002).G. O. N° 517, del 20 de Diciembre de 2002
- DEL RIO HERNÁNDEZ, Mirtha Arely. (S/A) El derecho de participación Ciudadana en la toma de decisiones públicas en el ámbito Municipal. mirthadelrio@yahoo.com
- DUVERGER, (1970), Instituciones Políticas y Derecho Constitucional, biblioteca de ciencias políticas, 5ta Edición, Ediciones Ariel
- FLORES, M. (2000). **Diseño de una Publicación Institucional caso: INDECU**, Trabajo Especial de Grado, Universidad Central de Venezuela. Caracas – Venezuela.
- GARAY, Juan. (2000). Comentarios a la Nueva Constitución de la República Bolivariana de Venezuela.
- HERNÁNDEZ S. Roberto y otros. (1991). Metodología de la Investigación. McGraw – Hill Interamericana de México, S. A. México.
- HERRERA, M. (1999). **Diseño y elaboración de programas para la**

“Responsabilidad Ciudadana frente a la formulación de denuncias de acuerdo a la Ley de Protección al Consumidor y al Usuario; Caso Región Mérida 2004”.

educación al consumidor y al usuario. Trabajo Especial de Grado. Universidad Central de Venezuela. Caracas Venezuela.

HOCHMAN, E. y MONTERO, MARITZA, (1978), Técnicas de Investigación Documental, Editorial Trillas

HURTADO SALAZAR. S,(1991), Dinámicas Comunes y Procesos de articulación social, Editorial Tropykos. C. A.

INDACOECHEA, G. (1996). **Esbozo de una Campaña dirigida al consumidor.** Trabajo Especial de Grado. Universidad Central de Venezuela. Caracas – Venezuela.

Instituto para la Defensa y Educación del Consumidor. (1993). **Información, documentación y orientación para el consumo.** Caracas – Venezuela. Editado por el IDEC

JIMENEZ RAMOS. A, (1999), Comprender el Estado, Introducción a la politología , Editado por Centro de investigaciones de políticas comparadas

SABINO, Carlos. (1992). El proceso de investigación. Editorial PANAPO. Caracas - Venezuela

SARTORI Giovanni, (1996), Ingeniería Comparada , Ediciones Fondo de cultura Económicas ,México

SILLS, David. (1982). Enciclopedia Internacional de las Ciencias Políticas. Volumen 11.

LARES MARTÍNEZ, Eloy. (1988). Manual de Derecho Administrativo. 7ma edición.

LAVAUD, Elena, LITCHENKA, Ninoska y MARCANO, Carlos. (S/A). Teoría Política: Hacia nuevos espacios de participación. cmarcano@usb.ve

"Responsabilidad Ciudadana frente a la formulación de denuncias de acuerdo a la Ley de Protección al Consumidor y al Usuario; Caso Región Mérida 2004".

Ley de Protección al Consumidor y al Usuario. (2004). G. O. N° 37930, del 04 de Mayo de 2.004

Ley Orgánica de Descentralización, Delimitación y Transferencia de Competencias de Competencias del Poder Público y su Reglamento Parcial N° 1. (1993). G. O. N° 35.359, del 13 de diciembre de 1993. Caracas.

Ley Orgánica de Procedimientos Administrativos (1981).G. O. N° 2.818 del 01 de Julio de 1981

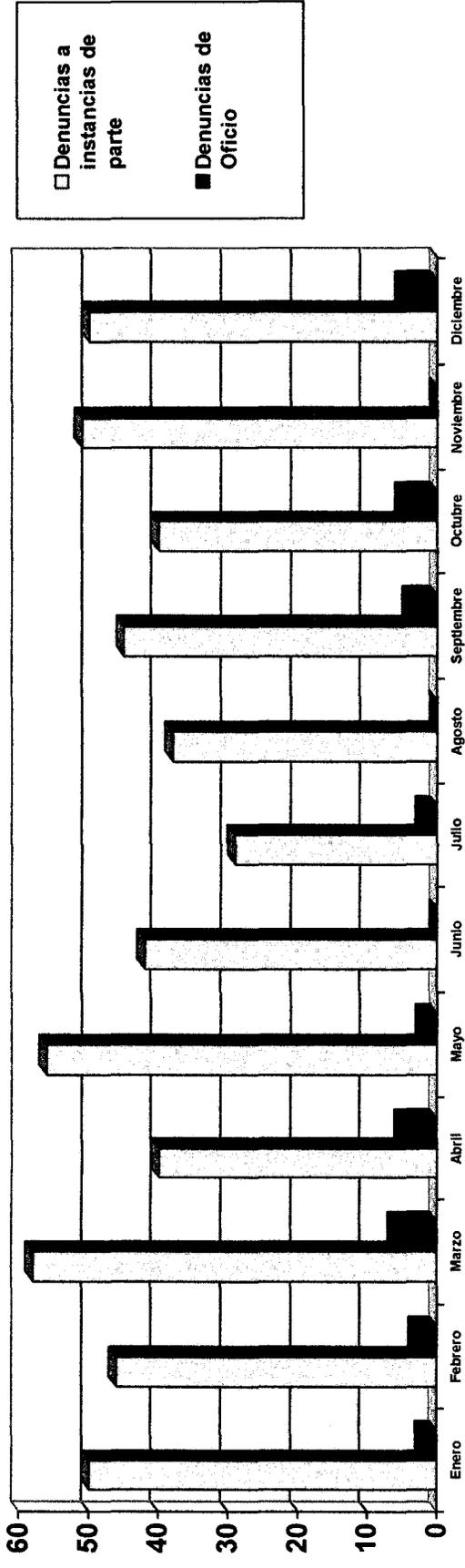
Ley Sobre Simplificación de tramites Administrativos (1999).G. O. N° 36845, del 07 de Diciembre de 1999

REZSOHAZY Rudolf, (1988), El Desarrollo Comunitario, Ediciones Marcea, S.A.

“Responsabilidad Ciudadana frente a la formulación de denuncias de acuerdo a la Ley de Protección al Consumidor y al Usuario; Caso Región Mérida 2004”.

ANEXOS

**CUADRO ESTADISTICO DE
ESTABLECIMIENTOS COMERCIALES QUE SE
LLEVAN A DIARIO EN LA COORDINACIÓN
REGIONAL INDECU MERIDA
CORRESPONDIENTE A ENERO- DICIEMBRE
DE 2004.**



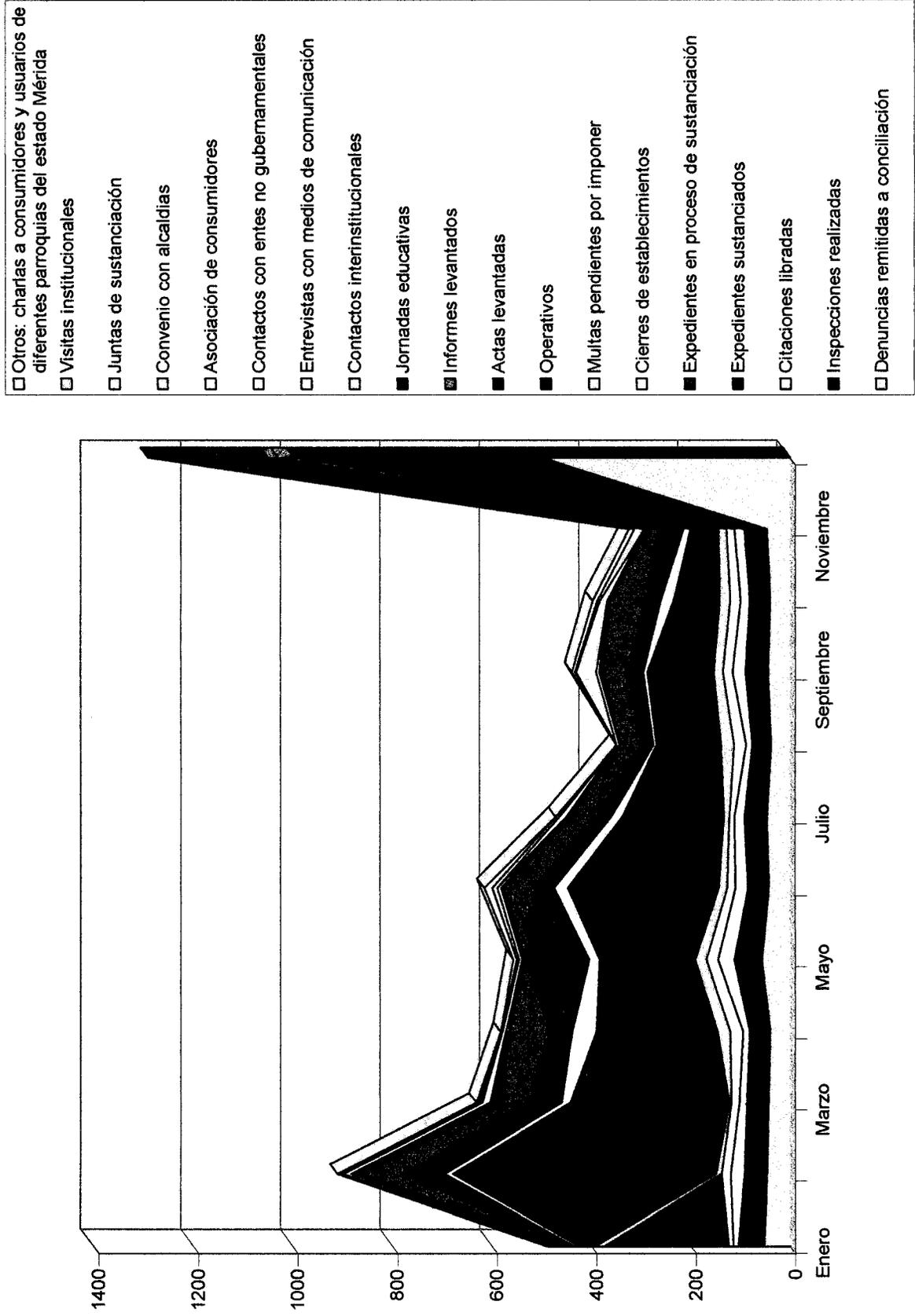
CUADRO ESTADISTICO DE LAS DENUNCIAS RECIBIDAS " A INSTANCIA DE PARTE y POR OFICIO" INDECU MERIDA- 2004.

(Elaborado por la Tesista Abg: Mercedes Zerpa)

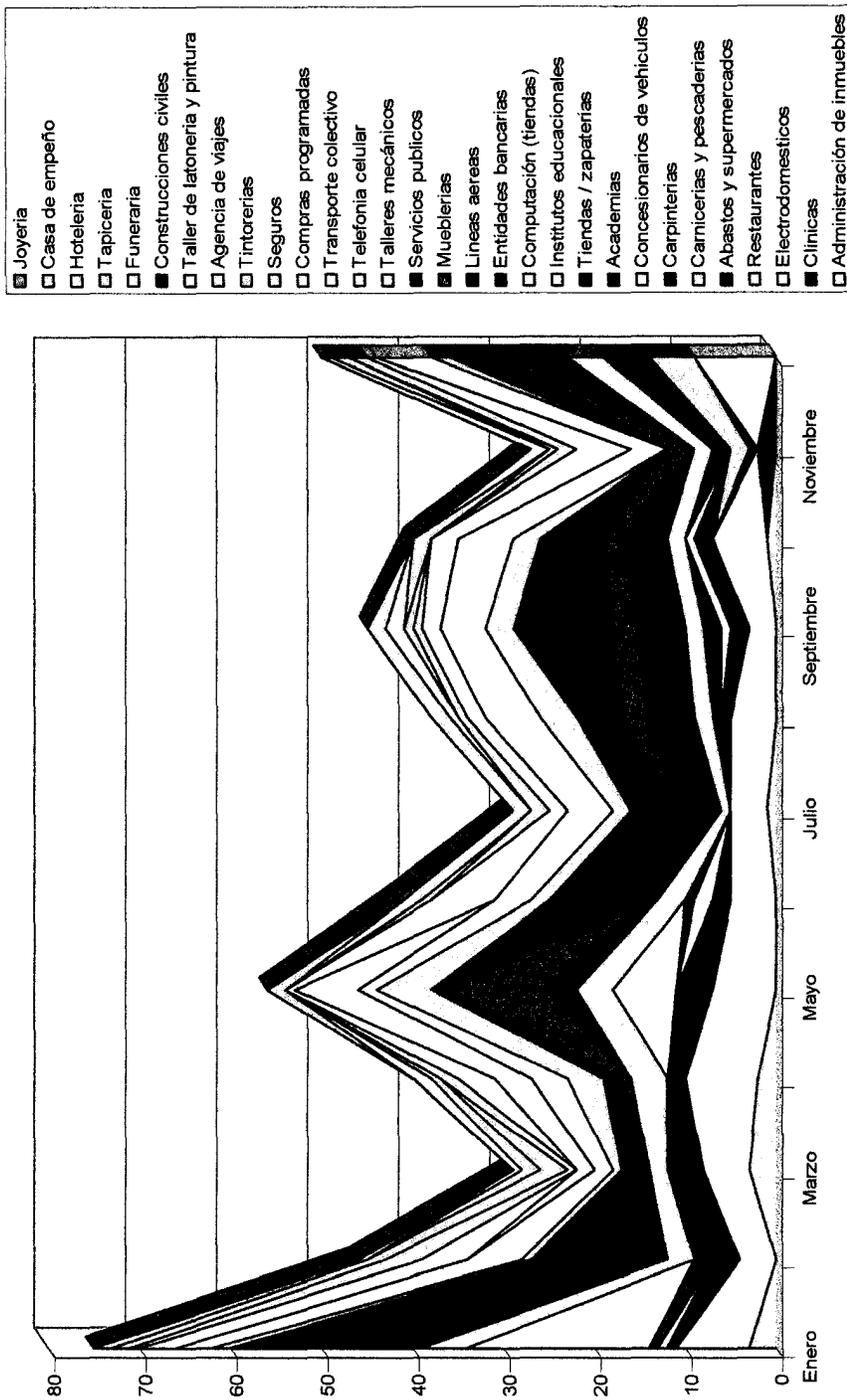
“Responsabilidad Ciudadana frente a la formulación de denuncias de acuerdo a la Ley de Protección al Consumidor y al Usuario; Caso Región Mérida 2004”.

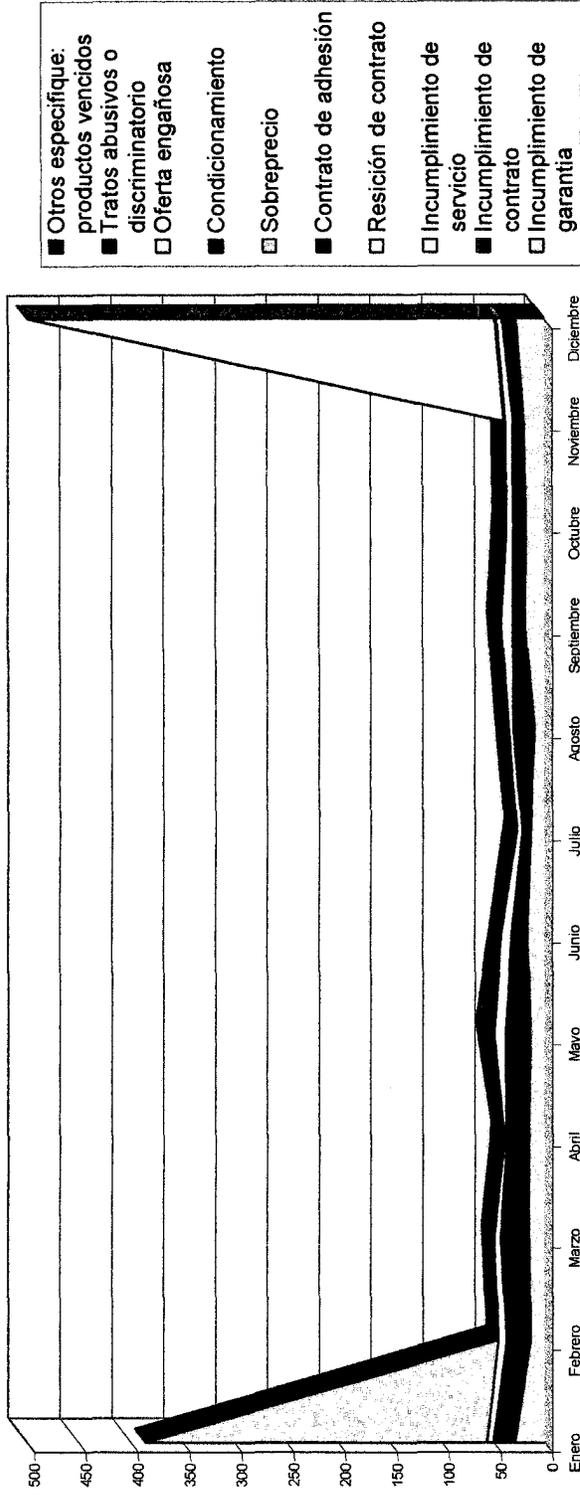
**CUADRO ESTADÍSTICO DE LAS
ACTUACIONES ADMINISTRATIVAS
REALIZADAS POR EL INDECU-MERIDA
2004**

Cuadro Estadístico de Procedimientos Administrativos del INDECU Mérida.
 (Elaborado por la Tesista Abg. Mercedes Zerpa).



Cuadro Estadístico de los Establecimiento Comerciales que procesa denuncias por ante el INDECU – Mérida.
 (Elaborado por la Tesista. Abg. Mercedes Zerpa).





Cuadro Estadístico de denuncias conforme al Procedimiento Administrativo que tipifica la Ley de Protección al Consumidor y al Usuario.
 (Elaborado por la Testista Abg. Mercedes Zerpa).