

**GACETA OFICIAL DE LA REPUBLICA DE VENEZUELA**

**Caracas, miércoles 17 de mayo de 1995  
Numero 4.898 Extraordinario**

**EL CONGRESO DE LA REPUBLICA DE VENEZUELA**

**DECRETA**

la siguiente,

**LEY DE PROTECCION AL CONSUMIDOR Y AL USUARIO**

**TITULO I**

**DISPOSICIONES GENERALES**

**CAPITULO I**

**Objeto y Definiciones**

**Artículo 1º.** Esta 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 y los procedimientos para la aplicación de las sanciones.

**Artículo 2º.** A los efectos de esta Ley, se consideran consumidores y usuarios a las personas naturales o jurídicas que, como destinatarios finales, adquieran, usen o disfruten, a título oneroso, bienes o servicios cualquiera sea la naturaleza pública o privada, individual o colectiva, de quienes los produzcan, expidan, faciliten, suministren, presten u ordenen.

No tendrán el carácter de consumidores o usuarios quienes, sin ser destinatarios finales, adquieran, almacenen, usen o

consuman bienes y servicios con el fin de integrarlos en procesos de producción, transformación y comercialización.

**Artículo 3°.** A los efectos de esta Ley se consideran proveedores las personas naturales o jurídicas de carácter público o privado que desarrollen actividades de producción, fabricación, importación, distribución, comercialización de bienes, prestación de servicios a consumidores o usuarios por los que cobren precios o tarifas.

**Artículo 4°.** A los efectos de esta Ley, se consideran bienes y servicios de primera necesidad aquellos que por ser esenciales e indispensables para la población determine expresamente, mediante decreto, el Presidente de la República en Consejo de Ministros.

**Artículo 5°.** Cuando las circunstancias económicas y sociales así lo requieran, a fin de garantizar el bienestar de la población y evitar distorsiones en la economía, el Ejecutivo Nacional, podrá dictar las medidas necesarias, en todo o en parte del territorio nacional, destinadas a evitar el alza indebida de los precios de bienes y las tarifas de servicios, declarados o no de primera necesidad.

## **CAPITULO II**

### **De los Derechos de los Consumidores y Usuarios**

**Artículo 6°.** Son derechos de los consumidores y usuarios:

- 1°. La protección de su salud y su seguridad frente a los riesgos provocados por productos o servicios, que sean considerados nocivos o peligrosos por las autoridades competentes, o llegar a serlo por deterioro, desperfecto o negligencia del fabricante o de quien preste el servicio;
- 2°. La información adecuada sobre los diferentes bienes y servicios, con especificaciones de cantidad, peso,

características, composición, calidad y precios, que les permita elegir conforme a sus deseos y necesidades;

- 3°. La promoción y protección de sus intereses económicos, en reconocimiento de su condición de débil jurídico en las transacciones del mercado;
- 4°. La educación e instrucción sobre la adquisición y utilización de bienes y servicios;
- 5°. La obtención de compensaciones efectivas o de la reparación de los daños y perjuicios;
- 6°. La protección de los intereses colectivos o difusos, en los términos que establece esta Ley;
- 7°. La protección contra la publicidad subliminal, engañosa o abusiva; los métodos comerciales coercitivos o desleales que distorsionen la libertad de elegir; y las prácticas o cláusulas abusivas impuestas por proveedores de bienes y servicios; y,
- 8°. La constitución de asociaciones, ligas, grupos, juntas u otras organizaciones de consumidores o usuarios para la representación y defensa de sus derechos e intereses.

**Artículo 7°.**

Las personas naturales y jurídicas que se dediquen a la comercialización de bienes y a la prestación de servicios públicos, como la banca y otros entes financieros, las empresas de seguros y reaseguros, las empresas emisoras de tarjetas de crédito, cuyas actividades están reguladas por leyes especiales, así como las empresas que presten el servicio de venta y abastecimiento de energía eléctrica, servicio telefónico, aseo urbano, servicio de agua, estaciones de servicio de gasolina y derivados de hidrocarburos y los demás servicios de interés colectivo, están obligadas a cumplir todas las condiciones para prestarlos en forma continua, regular y eficiente.

**Artículo 8°.**

Los derechos de los consumidores y usuarios consagrados en esta Ley son irrenunciables. Se consideran nulas las

estipulaciones que establezcan la renuncia a tales derechos o el compromiso de no ejercerlos en instancias administrativas o jurisdiccionales.

### **CAPITULO III**

#### **De las Asociaciones de Consumidores y Usuarios**

**Artículo 9º.** Las Asociaciones de Consumidores y Usuarios son agrupaciones comunitarias de carácter cívico, sin fines de lucro y con personalidad jurídica, constituidas conforme a las previsiones del Código Civil, por un número no menor de cien (100) personas. Las asociaciones deberán inscribirse en el Instituto para la Defensa y Educación del Consumidor y del Usuario (INDECU) o en la institución que por delegación haga sus veces.

**Parágrafo Unico.-** Las asociaciones podrán integrarse para conformar federaciones municipales, regionales y nacionales.

**Artículo 10.** Los objetivos de las Asociaciones de Consumidores y Usuarios son:

- 1º. Estimular la organización, educación y participación activa de la población en la defensa de sus intereses sociales y económicos;
- 2º. Ejercer las acciones pertinentes, para la corrección o sanción de los hechos que puedan constituir violaciones a esta Ley y sus reglamentos; y,
- 3º. Colaborar con el Instituto para la Defensa y Educación del Consumidor y del Usuario (INDECU) en los planes y programas para la protección y educación al consumidor.

**Artículo 11.** El patrimonio de las Asociaciones y Federaciones de Consumidores y de Usuarios estará integrado por los aportes de sus socios, las donaciones que perciban del

Estado o de particulares y las que provengan de actividades que éstas realicen para su sostenimiento. En ningún caso podrán:

- 1°. Incluir como asociados a personas jurídicas que persigan fines de lucro;
- 2°. Percibir ayudas o subvenciones de empresas o agrupaciones empresariales;
- 3°. Realizar publicidad comercial sobre bienes o servicios; y,
- 4°. Asumir actividades incompatibles con la defensa del consumidor y del usuario.

## **TITULO II**

### **DE LA PROTECCION A LOS CONSUMIDORES Y A LOS USUARIOS**

#### **CAPITULO I**

##### **Obligaciones del Proveedor de Bienes y Servicios**

**Artículo 12.** El proveedor deberá entregar al consumidor factura, comprobante o recibo que acredite la operación realizada o, en su caso, presupuesto firmado por ambas partes del servicio solicitado, debidamente detallado.

La factura, comprobante o recibo deberá cumplir con las exigencias tributarias procedentes.

Los proveedores deberán expedir recibo de los bienes que vendan o del servicio que prestan y no podrán obligar al consumidor o al usuario a la firma de recibos, sin las especificaciones que correspondan.

**Artículo 13.** En el caso de los contratos de prestación de servicios, la factura, comprobante o recibo deberá especificar separadamente los componentes, repuestos o materiales

empleados, el precio de ellos por unidad y el de la mano de obra. En los casos de cambios, adición de piezas o de su rectificación, el prestador del servicio deberá anexar a la factura correspondiente copias de las facturas emitidas por el proveedor de la pieza o del servicio de rectificación.

Tratándose de ventas con entrega diferida de un bien, el documento que acredite el contrato deberá indicar, además, el lugar y la fecha en que aquella se llevará a cabo.

**Artículo 14.**

Cuando se trate de servicios médico-asistenciales-hospitalarios, la factura respectiva deberá discriminar en forma precisa cada uno de los exámenes practicados a los usuarios y su costo, el valor de las cantidades de cada medicina consumida, costo de hospitalización, honorarios de cada profesional y demás servicios prestados al usuario. A tal efecto, en las clínicas y demás entes médico-asistenciales deberá anunciarse, en forma destacada, el precio diario de las habitaciones, costo de cada tipo de examen y valor de los servicios.

**Artículo 15.**

Todo proveedor de bienes o servicios estará obligado a respetar los términos, plazos, fechas, condiciones, modalidades, garantías, reservas o circunstancias, ofrecidas o convenidas con el consumidor o el usuario para la entrega del bien o la prestación del servicio. Si el proveedor incumpliere con las obligaciones antes mencionadas, el consumidor o usuario tendrá el derecho de desistir de la compra o de la contratación del servicio, quedando el proveedor obligado a reembolsarle el pago recibido.

**Artículo 16.**

El proveedor de servicios públicos deberá establecer un mecanismo eficiente de recepción, registro y acuse de recibo de las quejas y reclamos de los usuarios. Asimismo, establecerá y mantendrá un sistema de atención a los usuarios e informará al Instituto para la Defensa y Educación del Consumidor y del Usuario (INDECU), semestralmente o a su requerimiento, sobre el número de las quejas y el resultado de las reclamaciones.

**Artículo 17.** Los intereses económicos de los consumidores y usuarios deberán ser respetados en los términos establecidos en esta Ley y éstos tendrán derecho a ser indemnizados por los daños y perjuicios demostrados que el proveedor les ocasione.

## **CAPITULO II**

### **De los Contratos de Adhesión**

**Artículo 18.** Contrato de adhesión es aquel cuyas cláusulas hayan sido aprobadas por la autoridad competente o establecidas unilateralmente por el proveedor de bienes o servicios sin que el consumidor pudiera discutir o modificar su contenido.

La inserción de otras cláusulas en el contrato no altera la naturaleza descrita de contrato de adhesión.

**Artículo 19.** Los contratos de adhesión serán redactados en términos claros e impresos en caracteres visibles y legibles que faciliten su comprensión por el consumidor.

**Artículo 20.** Las cláusulas que en los contratos de adhesión implicaren limitaciones a los derechos patrimoniales del consumidor, deberán ser impresas en caracteres destacados, que faciliten su inmediata y fácil comprensión.

**Artículo 21.** No producirán efecto alguno las cláusulas o estipulaciones en los contratos de adhesión que:

- 1°. Otorguen a una de las partes la facultad de resolver a su solo arbitrio el contrato, salvo cuando ella se conceda al comprador en las modalidades de venta por correo, a domicilio o por muestrario;
- 2°. Establezcan incrementos de precio por servicio, accesorios, aplazamientos, recargos o indemnizaciones, salvo que dichos incrementos correspondan a prestaciones adicionales que sean susceptibles de ser

aceptadas o rechazadas en cada caso y estén expresadas con la debida claridad y separación;

- 3°. Hagan responsable al consumidor o al usuario por deficiencias, omisiones o errores del proveedor;
- 4°. Priven al consumidor o al usuario de su derecho a resarcimiento frente a deficiencias que afecten la utilidad o finalidad esencial del producto o servicio; y,
- 5°. Estén redactados en términos vagos o imprecisos; o no impresos en caracteres legibles, visibles y destacados que faciliten su comprensión.

### **CAPITULO III**

#### **De la Información sobre Precios, Marcaje, Pesos y Medidas**

**Artículo 22.** El Ejecutivo Nacional, a través de sus organismos competentes, tiene el deber de investigar la composición de los precios de los productos nacionales e importados y de los servicios. A estos efectos aquellos organismos formarán sus equipos de investigación, sólo con funcionarios públicos, auxiliados, cuando fuere necesario, por personal especializado contratado.

**Artículo 23.** Ningún bien podrá ser expuesto a la venta sin que lleve marcado o impreso su precio de venta al público (PVP) y la fecha en que se hizo el marcaje.

El fabricante, productor o importador deberá marcar la fecha de expiración del lapso durante el cual el producto es apto para el consumo. No podrán ser expuestos a la venta aquellos productos cuya fecha de expiración haya llegado a su límite.



**Artículo 24.**

El Instituto para la Defensa y Educación del Consumidor y del Usuario (INDECU) es el órgano facultado para autorizar el tipo de marcaje que se empleará de acuerdo a la característica del producto; o, a petición del interesado, autorizar un marcaje distinto si no fuese posible realizarlo de la manera señalada en esta Ley.

La impresión o marcaje se efectuará mediante estampas debidamente adheridas al producto o por troquelado o sellado. El marcaje deberá ser de fácil lectura y en tinta indeleble.

Los proveedores de bienes y servicios que cuenten con la tecnología informática que les permita la identificación exacta y fácil de los mismos, podrán, previa autorización y supervisión del Instituto para la Defensa y Educación del Consumidor y del Usuario (INDECU), incorporar estos elementos en el proceso de identificación de los referidos bienes o servicios.

**Artículo 25.**

No se podrá imprimir o marcar más de un precio de venta al público en un mismo producto, remover las estampas, tachar o enmendar el precio indicado originalmente, ni fijar en listas precios superiores a los marcados.

Si sobre un mismo bien aparecieren indicados más de un precio de venta, se detecten tachaduras o enmiendas o se hayan fijado en listas para el público precios de venta superiores a los marcados, el consumidor pagará el precio de venta más bajo y el vendedor estará obligado a vender el producto por ese precio, sin perjuicio de las sanciones a que hubiere lugar de conformidad con esta Ley.

Cuando se trate de ventas por debajo del precio señalado originalmente, podrá utilizarse cualquier mecanismo capaz de materializar la oferta.

**Artículo 26.**

Al producirse un aumento en el precio de venta de determinados bienes, las existencias de tales bienes marcadas al precio anterior, deberán venderse sin el incremento. Esta

norma rige para productores, importadores, mayoristas y detallistas.

**Artículo 27.** Cuando se hagan ofertas o promociones de productos a precios de venta al público que sean inferiores a los marcados o anunciados en las listas correspondientes, dichos bienes serán exhibidos con preferencia a sus semejantes de mayor precio.

Igual procedimiento rige para la venta de las existencias de los demás bienes cuyos precios hayan sido aumentados y en consecuencia deberán ser exhibidos, con igual prioridad, con los que estén en oferta.

**Artículo 28.** En los bienes declarados de primera necesidad, el marcaje del Precio Máximo de Venta al Público (P.M.V.P.) establecido por el Ejecutivo Nacional deberá hacerlo el productor, el fabricante o el importador.

El precio de los servicios deberá ser anunciado mediante listas o carteles redactados en castellano y en caracteres fácilmente legibles y visibles, los cuales deberán ser colocados en el interior o la entrada del establecimiento donde se preste el servicio, según el caso, al alcance del público.

Cuando se trate de servicios públicos de uso o consumo masivo, los precios deberán ser anunciados por lo menos en dos diarios de circulación nacional, dentro de los diez (10) días siguientes a su fijación por la autoridad competente.

**Artículo 29.** El Ejecutivo Nacional podrá establecer la obligación de los fabricantes o importadores, de imprimir, según el caso, el Precio de Venta de Fábrica (PDF) o el Precio de Venta del Importador (PDI) y la fecha de determinación de dichos precios, en aquellos bienes en los que considere conveniente hacerlo para la defensa del consumidor.

**\*Artículo 30.** En los bienes o servicios no declarados de primera necesidad, el marcaje del precio lo hará quien haga la venta al

consumidor final, salvo aquellos bienes o servicios que el Ejecutivo Nacional establezca que el marcaje debe ser hecho por el productor, el fabricante o el importador.

**Artículo 31.** El Ministerio que tenga asignada la competencia en materia de precios y tarifas podrá requerir de los productores, importadores, comercializadores o prestadores de servicio, cuando lo considere necesario, información exhaustiva de la estructura de costos; así como de las condiciones de venta de cualquier bien que produzcan, importen o comercialicen o de servicios que presten, sean o no de primera necesidad.

**Artículo 32.** El Ejecutivo Nacional, por resolución conjunta y motivada de los Ministerios de Hacienda y de Fomento podrá excepcionalmente circunscribir al Territorio Nacional, la comercialización de determinados bienes declarados de primera necesidad producidos en el país.

## **CAPITULO IV**

### **De los Tratos Abusivos, Arbitrarios o Discriminatorios**

**Artículo 33.** Con excepción de aquellas ofertas, promociones y otras modalidades, que resulten ventajosas al consumidor, se prohíbe condicionar la venta de bienes declarados o no de primera necesidad, a la compra de otros bienes o a la prestación de servicios que el comprador no requiera o solicite.

Se prohíbe condicionar la prestación de los servicios declarados o no de primera necesidad a la contratación de otros servicios o a la compra de bienes no inherentes o indispensables a la prestación del servicio requerido.

**Artículo 34.** Los proveedores no podrán establecer diferencia alguna entre los bienes o servicios que ofrezcan al público, salvo que se trate de razones de seguridad o tranquilidad del establecimiento o se fundamenten en disposiciones legales.

Queda prohibido discriminar de manera alguna a los adquirentes de bienes o servicios, salvo que lo establezca esta Ley.

**Artículo 35.** Los saldos a favor del consumidor o del usuario en las transacciones de bienes y servicios deberán ser pagados en moneda nacional. Se prohíbe imponerle al consumidor la aceptación de vales, fichas o mercancías.

**Artículo 36.** Queda prohibido suspender, parcial o totalmente, la oferta y la venta de bienes en serie o por colección hasta tanto se haya completado la serie o colección.

**Artículo 37.** Los proveedores no podrán cobrar un precio superior al exhibido o al que figure en listas, circulares, publicidad, ofertas, presupuestos o en otros documentos vigentes.

**Artículo 38.** Si el contenido neto de un producto es menor que la cantidad ofrecida, el consumidor tendrá derecho a que se le entregue la cantidad faltante u otro ejemplar del mismo producto o, en su defecto, el proveedor deberá devolver el dinero objeto de la transacción.

A su vez, el abastecedor que entregó la cantidad faltante o sustituyó el producto tendrá derecho a que su proveedor lo resarza, siempre que sea responsable del defecto.

## **CAPITULO V**

### **De los Bienes y Servicios de Primera Necesidad**

**Artículo 39.** El Ejecutivo Nacional, a través de sus organismos competentes en materia de precios y tarifas, elaborará los estudios que correspondan y recabará la información que sea necesaria, a los fines de informar y recomendar al Presidente de la República en Consejo de Ministros, las razones técnicas y económicas que justifiquen la declaratoria de primera necesidad o la desafectación de tal condición de determinados bienes o servicios.

En el respectivo decreto se identificarán y especificarán los correspondientes bienes y servicios.

**Artículo 40.** El Ministerio o los Ministerios, según el caso, que tenga asignada la competencia en materia de precios y tarifas podrá establecer mediante resolución, el precio máximo de venta o de prestación de servicios al público, en todo o parte del Territorio Nacional, para aquellos bienes y servicios que hayan sido declarados de primera necesidad. A tal efecto, tomará en cuenta la calidad, los costos de producción y de comercialización, la denominación, la forma, condición de empaque y de presentación, el tamaño, peso y contenido por unidad comercializable, así como también los elementos que entran en la composición o preparación de los bienes, los cuales no podrán ser alterados en perjuicio del consumidor o usuarios.

**Artículo 41.** Los precios o tarifas establecidos según el artículo anterior, no podrán ser modificados sino mediante nueva resolución.

Tampoco podrán ser variadas, en perjuicio del consumidor o usuarios, las cualidades que determinaron tales precios o tarifas de los bienes o servicios.

**Artículo 42.** En ningún caso se podrán establecer, en detrimento del consumidor, condiciones o excepciones que encarezcan o desmejoren la adquisición o el disfrute de los bienes y servicios declarados de primera necesidad.

**Artículo 43.** El Ejecutivo Nacional, con miras a garantizar el abastecimiento, podrá permitir modificaciones en las formas de presentación y empaque de los bienes declarados de primera necesidad, previa solicitud del interesado o por propia decisión.

**Artículo 44.** Cuando se presente una solicitud de modificación de la presentación o empaque, previstas en el artículo anterior, el Ejecutivo Nacional, iniciará el procedimiento y cumplirá con todas las actuaciones necesarias para el mejor conocimiento

del asunto y requerirá, los informes y opiniones técnicas o económicas que justifiquen la modificación, si fuere el caso.

A tal efecto, los informes y documentos de apoyo técnico, deberán consignarse en el Ministerio competente a más tardar dentro de los diez (10) días hábiles siguientes al requerimiento.

El Ejecutivo Nacional deberá decidir en un plazo no mayor de sesenta (60) días continuos, contados a partir de la fecha de presentación de la solicitud.

**Artículo 45.** El Ejecutivo Nacional podrá determinar mediante resolución los productos declarados de primera necesidad que además de ser ofrecidos en envases, deben ser también suministrados por unidades, peso o medida.

**Artículo 46.** Para discontinuar la fabricación de bienes o la prestación de servicios de primera necesidad, el interesado deberá comunicar al Ejecutivo Nacional a través del órgano competente, mediante informe razonado, por lo menos con noventa (90) días continuos de anticipación, la cesación de la producción del bien o de la prestación del servicio del cual se trate.

## **CAPITULO VI**

### **De la Publicidad y la Oferta**

**Artículo 47.** A los efectos de esta Ley, se entiende por publicidad la difusión masiva o restringida de mensajes destinados a dar a conocer las características, ventajas, cualidades o beneficios de cualquier tipo de bienes o servicios, con el fin de estimular su compra, uso o consumo, bien sean éstos fabricados o prestados por personas naturales o jurídicas, nacionales o extranjeras, de carácter público o privado.

**Artículo 48.** En cumplimiento de los objetivos de esta Ley se prohíbe:

- 1°. Ofrecer bienes o servicios, atribuyéndoles características, cualidades, comprobaciones, resultados o certificaciones que no puedan ser verificados de manera objetiva;
- 2°. Anunciar o vender como nuevos, bienes usados o reconstruidos;
- 3°. Hacer declaraciones falsas concernientes a los precios de bienes o tarifas de servicios;
- 4°. Promover bienes o servicios con base a declaraciones concernientes a desventajas o riesgos de cualquier otro bien o servicio de la competencia, a menos que disponga de elementos probatorios para fundamentar lo declarado;
- 5°. Incumplir con las ofertas de regalos, premios, muestras u otras entregas gratuitas;
- 6°. Citar certificaciones testimoniales o respaldos sin identificar la fuente; y,
- 7°. Atribuir a determinados bienes o servicios características medicinales o curativas, sin contar con el correspondiente apoyo científico otorgado por la autoridad sanitaria nacional correspondiente.

**Artículo 49.**

Cuando se exhiban los bienes en vitrinas, anaqueles o estanterías expuestas al público, se deberán indicar allí sus respectivos precios con caracteres claramente legibles y visibles.

**Artículo 50.**

La información comercial sobre los productos y servicios nacionales o importados, se expresará en castellano y su precio en moneda nacional, en términos comprensibles, claramente legibles y conforme al sistema métrico decimal, sin perjuicio de que adicionalmente puedan incluirse esos mismos datos en otros idiomas, unidades monetarias o medidas.

**Artículo 51.** El medio de comunicación que se haya utilizado para difundir la publicidad, así como la respectiva agencia, deberán proporcionar la identidad del anunciante a petición del Instituto para la Defensa y Educación del Consumidor y del Usuario (INDECU).

**Artículo 52.** Corresponderá al fabricante o importador de bienes, comerciante con marca propia, o prestador de servicios ofrecer garantías suficientes que sustenten las afirmaciones sobre las características, propiedades y cualidades de los bienes o servicios anunciados.

**Artículo 53.** La publicidad hecha a bienes o servicios cuyo consumo o uso pueda resultar peligroso para la salud, la vida humana, animal o vegetal o dañar el medio ambiente deberá advertir, con caracteres claramente legibles, conforme a lo indicado por las autoridades competentes, el riesgo de usarlos, así como sus eventuales efectos negativos, y especificar las instrucciones pertinentes para que su empleo se realice con la mayor seguridad.

**Artículo 54.** La venta y publicidad de cigarrillos y bebidas alcohólicas deben expresar, en caracteres claramente legibles, tanto en el propio envoltorio como en las publicidades, las leyendas que señalen las autoridades competentes sobre sus efectos nocivos para la salud.

Cuando se vendan productos finales para cuya elaboración se precise de sucedáneos, deberá expresarse categóricamente el nombre de las materias primas utilizadas y su composición, además de un análisis fisicoquímico de las mismas.

La violación de estas normas generará responsabilidad, según los casos, entre las empresas industriales, comerciantes, agricultores o proveedores de los bienes y servicios antes señalados.



**Artículo 55.**

Para los efectos de esta Ley, se consideran promociones, entre otras, las prácticas comerciales consistentes en el ofrecimiento al público de:

- 1°. Bienes o servicios con el incentivo de proporcionar adicionalmente otro u otros bienes o servicios de cualquier naturaleza, en forma gratuita o a precio reducido;
- 2°. Un contenido adicional en la presentación usual de determinado producto, en forma gratuita o a precio reducido;
- 3°. Dos o más productos iguales o diversos por el precio de uno;
- 4°. Bienes o servicios con el incentivo de participar en sorteos, concursos u otros eventos similares;
- 5°. Figuras o leyendas impresas en las tapas, etiquetas o envases de los productos o incluidas dentro de aquellos, que sean distintas a las que obligatoriamente deban usarse o se tengan derecho a usar;
- 6°. La entrega de cupones para ser canjeados por bienes o servicios; y,
- 7°. La entrega gratuita de bienes o servicios a cambio de álbumes llenados con estampas de promoción.

**Artículo 56.**

En toda promoción u oferta se deberá informar al consumidor en forma clara y precisa sobre las bases de la misma.

En los anuncios respectivos deberán indicarse las condiciones y el tiempo de duración o el volumen de bienes o servicios que comprende el ofrecimiento. Si no se fija plazo ni volumen, se presumirá que son indefinidos, hasta tanto se haga del conocimiento del público la revocación, de modo expreso y por el mismo medio empleado para divulgar el ofrecimiento.

Cuando en la promoción se utilicen álbumes, los proveedores deberán indicar en la notificación cuántas estampas del total emitido garantizan el número de premios a ser otorgados.

**Artículo 57.** Todo anuncio publicitario relativo a promociones comerciales, deberá precisar la información necesaria para que los consumidores se enteren adecuadamente sobre los términos o condiciones de la promoción, así como de la forma de obtener su cumplimiento.

**Artículo 58.** Los proveedores ubicarán los productos en ofertas o promoción, en sitios donde sea factible la comparación con otros similares expendidos en el mismo establecimiento, haciendo señalamiento preciso sobre la cantidad, el lapso de la oferta o promoción y el precio normal y el de la oferta.

**Artículo 59.** Todas las promociones de bienes o servicios deberán ser informadas al Instituto para la Defensa y Educación del Consumidor y del Usuario (INDECU), indicando los términos y condiciones de la promoción.

## **CAPITULO VII**

### **De las Garantías**

**Artículo 60.** Los expendedores de bienes y servicios nacionales o extranjeros, deberán ofrecer al consumidor y al usuario, garantías suficientes contra los desperfectos y mal funcionamiento, vicios ocultos o cualquier otro riesgo de acuerdo a la naturaleza del bien o servicio.

Dichas garantías deberán ser emitidas por escrito y tomarán la forma de certificados, los cuales incluirán, por lo menos, los siguientes datos:

1°. El producto o servicio garantizado;

- 2°. La identidad del garante y de la persona beneficiaria de la garantía;
- 3°. Las obligaciones del garante en relación con lo previsto en el encabezamiento de este artículo;
- 4°. Los derechos del beneficiario, con indicación de las personas que puedan cumplir por el garante; y,
- 5°. La fecha de expedición y la duración de la garantía, sus condiciones, el tiempo dentro del cual recibido el reclamo, debe el garante reparar o sustituir el producto o el servicio garantizado o reembolsar el precio al consumidor o al usuario.

El expendedor será el obligado a hacer efectiva la garantía ante el consumidor en el plazo establecido.

**Artículo 61.**

Los manuales o las instrucciones concernientes al uso, ensamblaje, funcionamiento, empleo de los bienes y servicios, así como la garantía ofrecida se redactarán en castellano, en forma completa, clara e inteligible y conforme al sistema métrico decimal. Esta leyenda aparecerá en forma destacada y en caracteres claramente legibles. Cuando se trate de bienes y servicios importados, las responsabilidades descritas corresponden al importador.

**Artículo 62.**

El expendedor está en la obligación de fechar, llenar, firmar, sellar y entregar a los consumidores y usuarios, los certificados de garantía y éstos tendrán efecto aún cuando no estén completos. Los certificados se redactarán en castellano en forma claramente legible.

**Artículo 63.**

Las estampas, envases o envoltorios de los productos y su publicidad o la de los servicios, sólo podrán incluir la leyenda "garantizado", "garantía" o cualquiera otra equivalente, cuando se indique en qué consiste la garantía, así como la forma, plazo y establecimiento en que el consumidor o el usuario puedan hacerla efectiva.

**Artículo 64.** Cuando la garantía establezca reposición de repuestos nacionales o importados, deberá indicar el lapso mínimo de suministro de los mismos. El Instituto para la Defensa y Educación del Consumidor y del Usuario (INDECU) establecerá, por categorías de bienes, los lapsos mínimos para otorgar la garantía aquí prevista, calculados con base a la estimación de la vida útil del bien.

**Artículo 65.** Mientras un bien o un servicio bajo garantía permanezca sometido a reparación en los talleres de la empresa vendedora o prestadora de servicios, el lapso establecido en el correspondiente certificado de aquella se prolongará por el tiempo que dure dicha reparación.

**Artículo 66.** El comprador de un bien o usuario de un servicio tendrá derecho durante el lapso de la garantía a la reparación gratuita del bien, a su reposición o a la devolución de la cantidad pagada en los siguientes casos:

- 1°. Cuando el producto o servicio, sujeto a normas de calidad de obligatorio cumplimiento, no cumpla las especificaciones correspondientes;
- 2°. Cuando los materiales, elementos, sustancias o ingredientes que constituyan o integren los productos, no correspondan a las especificaciones que ostenten o a las menciones del rótulo;
- 3°. Cuando cualquier producto por deficiencia de fabricación, elaboración, estructura, calidad o condiciones sanitarias, en su caso, no sea apto para el uso o consumo al que está destinado; y,
- 4°. Cuando el proveedor y el consumidor o usuario, hubiesen convenido que los productos, objeto del contrato, deban corresponder con determinadas especificaciones que no fueron satisfechas.

El proveedor de bienes o servicios, nacionales o extranjeros, está en la obligación de aceptar, y satisfacer, en términos oportunos, las reclamaciones de los expendedores, sin costo

alguno, que se deriven de la solicitud del adquiriente por concepto de la reparación o sustitución del bien o servicio, cuando los mismos estén amparados por las garantías que aquel otorgó.

**Artículo 67.** Las empresas dedicadas a la compraventa de bienes usados, considerados de naturaleza duradera, deberán revisar y acondicionar convenientemente los bienes de su comercio, a fin de poder garantizar a los respectivos consumidores y usuarios, con expresa mención en la factura de compraventa, el cabal funcionamiento del bien por un período que será fijado en el Reglamento.

**Artículo 68.** Las personas naturales o jurídicas que se dediquen a la reparación de cualquier clase de bienes, deberán emplear en sus servicios piezas nuevas con su correspondiente garantía, salvo que el solicitante del servicio autorice expresamente por escrito la utilización de piezas usadas. En el momento de la devolución del bien reparado la empresa que realizó la reparación deberá entregar al beneficiario del servicio las piezas sustituidas.

Cuando en la reparación de un bien se hayan utilizado piezas reconstruidas, éstas deberán ser garantizadas por un lapso no menor de noventa (90) días, a partir de la recepción del bien por parte del consumidor o del usuario. En caso de que éstos suministren los repuestos para la reparación, quien la efectúe garantizará solamente la mano de obra y el servicio prestado.

Quienes presten servicios de acondicionamiento, reparación, mantenimiento, limpieza, depósito, guarda, custodia o similares deberán indemnizar al usuario por la pérdida del bien o el deterioro que el mismo pueda sufrir durante el tiempo de prestación del servicio.

**Artículo 69.** Quien discontinúe la venta de un bien o la prestación de un servicio, está obligado a garantizar el suministro de los repuestos, la prestación del servicio y hacer las reparaciones

correspondientes, en el lapso que establezca el Reglamento de esta Ley.

## **CAPITULO VIII**

### **De las Ventas a Crédito**

**Artículo 70.** En las operaciones de venta a crédito de bienes o servicios o de financiamiento para tales operaciones, no podrá obtenerse a título de intereses, comisiones o recargos, ninguna cantidad por encima de los máximos que sean fijados por el Ejecutivo Nacional, oída la opinión del Banco Central de Venezuela, en atención a las condiciones existentes en el mercado financiero nacional; los infractores de esta disposición incurrirán en delito de usura.

## **CAPITULO IX**

### **De los Bienes de Importación Prohibida**

**Artículo 71.** Los bienes cuyo uso o consumo hayan sido declarados nocivos para la salud y prohibidos en otros países, no podrán ser importados sin autorización expresa de las autoridades sanitarias competentes.

## **TITULO III**

### **DEL INSTITUTO PARA LA DEFENSA Y EDUCACION DEL CONSUMIDOR Y DEL USUARIO (INDECU)**

## **CAPITULO I**

### **De su Estructura y Funciones**

**Artículo 72.** Se crea el Instituto para la Defensa y Educación del Consumidor y del Usuario (INDECU), con personalidad

jurídica, autonomía funcional y patrimonio propio, distinto e independiente del Fisco Nacional, adscrito al Ministerio al cual la Ley Orgánica de la Administración Central asigna la competencia sobre protección al consumidor. El Instituto será el organismo competente a través del cual se administrará la aplicación de la presente Ley y su Reglamento, así como cualesquiera otras disposiciones que el Ejecutivo Nacional dictare en el ejercicio de las funciones que le estén atribuidas.

**Artículo 73.** El Instituto para la Defensa y Educación del Consumidor y del Usuario (INDECU) es el organismo competente para orientar y educar a los consumidores y usuarios, y defenderlos frente a las transgresiones a las disposiciones consagradas en esta Ley, sin menoscabo de las acciones que a éstos correspondan para defender sus propios intereses.

**Artículo 74.** Los órganos de la administración pública nacional, estatal y municipal, centralizados o descentralizados, deberán prestar en forma oportuna y en el marco de sus respectivas competencias, al Instituto para la Defensa y Educación del Consumidor y del Usuario (INDECU) y a los órganos jurisdiccionales, el auxilio administrativo que les sea requerido para el cumplimiento del objeto de esta Ley.

Las emisoras de radio y televisión estatales divulgarán gratuitamente los boletines informativos que publique el Instituto para la Defensa y Educación del Consumidor y del Usuario (INDECU) referentes a los análisis y resultados de las investigaciones oficiales realizadas sobre bienes y servicios.

**Artículo 75.** El Instituto para la Defensa y Educación del Consumidor y del Usuario (INDECU) gozará de los privilegios de los cuales disfruta el Fisco Nacional de conformidad con lo previsto en la Ley Orgánica de la Hacienda Pública Nacional y demás leyes fiscales.

**Artículo 76.** El Instituto para la Defensa y Educación del Consumidor y del Usuario (INDECU) tendrá su sede en Caracas y podrá establecer oficinas en otras ciudades del país.

En los municipios en los cuales no funcionen oficinas del Instituto, el Alcalde o en quien éste delegue se abocará a conocer de la aplicación de esta Ley y de las disposiciones dictadas en su ejecución, hasta tanto el Instituto para la Defensa y Educación del Consumidor y del Usuario (INDECU) asuma dichas funciones.

**Artículo 77.** Para la comprobación de las infracciones de esta Ley, o de las disposiciones dictadas en su ejecución, se constituirá una Junta de Sustanciación, conformada por el Síndico Procurador Municipal, quien la presidirá; el presidente de la Junta Parroquial de la localidad donde se cometió la infracción, y el Presidente de la Asociación de Consumidores y Usuarios, elegido por las directivas de las asociaciones que funcionen en esa entidad. Esta Junta conocerá igualmente, de los procedimientos de conciliación y arbitraje solicitados por las partes afectadas en sus derechos, a fin de solucionar las controversias entre consumidores, usuarios y proveedores.

Las funciones de estas juntas se mantendrán aún después que el Instituto para la Defensa y Educación del Consumidor y del Usuario (INDECU) asuma sus funciones en sustitución del Alcalde.

**Artículo 78.** Contra las decisiones administrativas del Alcalde se podrá interponer el recurso de reconsideración por ante el mismo funcionario y el jerárquico por ante el órgano regional correspondiente del Instituto para la Defensa y Educación del Consumidor y del Usuario (INDECU). Este último recurso agotará la vía administrativa.

**Artículo 79.** El Instituto podrá celebrar convenios de asistencia y colaboración con los entes municipales, a los fines de una mejor coordinación en la ejecución de las actividades reguladas en este Título.



- Artículo 80.** El Instituto para la Defensa y Educación del Consumidor y del Usuario (INDECU), conjuntamente con la Superintendencia de Bancos y otras Instituciones Financieras o la Superintendencia de Seguros, según el caso, velará por la defensa de los derechos de los ahorristas, asegurados y usuarios de servicios prestados por la Banca, las Entidades de Ahorro y Préstamo, las Cajas de Ahorro y Préstamo, las empresas emisoras de tarjetas de crédito, los Fondos de Activos Líquidos y otros entes financieros.
- Artículo 81.** El Instituto para la Defensa y Educación del Consumidor y del Usuario (INDECU) conjuntamente con la Superintendencia de Bancos y otras Instituciones Financieras, conocerá las denuncias que presenten los compradores o arrendatarios de viviendas u otros inmuebles, incluso aquellos establecidos en forma de multipropiedad o tiempo compartido. En consecuencia, cualquier interesado o perjudicado en sus derechos o intereses legítimos podrá acudir a estos organismos a exponer las irregularidades e ilícitos inmobiliarios y de otra índole que hubieran cometido las personas dedicadas a la promoción, construcción, comercialización, arrendamiento o financiamiento de viviendas e inmuebles.
- Artículo 82.** El Instituto para la Defensa y Educación del Consumidor y del Usuario (INDECU) integrará, con los organismos estatales, municipales y parroquiales de protección al consumidor y con las asociaciones y federaciones de consumidores, el Sistema Nacional de Protección al Consumidor.
- Artículo 83.** El Instituto para la Defensa y Educación del Consumidor y del Usuario (INDECU) tendrá un Consejo Directivo integrado por un Presidente y cuatro (4) Directores, todos nombrados por el Presidente de la República, quien tomará en cuenta para hacerlo la representación de los consumidores y vecinos conforme al Reglamento.

Los miembros del Consejo Directivo durarán dos (2) años en sus funciones y podrán ser designados por nuevos períodos.

El Presidente y los Directores del Consejo Directivo podrán ser removidos de sus cargos en los siguientes supuestos:

- 1° En caso de condena penal;
- 2° Por incompatibilidad sobrevenida;
- 3° Por incumplimiento de los deberes de sus cargos, conforme a la Ley de Carrera Administrativa; y,
- 4° Cuando dicha remoción sea formalmente solicitada por más del cincuenta por ciento (50%) del total de las Asociaciones de Consumidores y Usuarios, y similares inscritas en el Instituto para la Defensa y Educación del Consumidor y del Usuario (INDECU).

**Artículo 84.**

No podrán integrar el Consejo Directivo:

- 1°. Los declarados en quiebra culpable o fraudulenta y los condenados por delitos contra la propiedad, la fe pública o el patrimonio público, así como por los delitos tipificados en la Ley Orgánica sobre Sustancias Estupefacientes y Psicotrópicas y en la Ley Penal del Ambiente;
- 2°. Los que tengan con el Presidente de la República o con el Ministro de adscripción, parentesco hasta el cuarto grado de consanguinidad o segundo de afinidad, o sean cónyuge de alguno de ellos; y,
- 3°. Los miembros de las direcciones de las organizaciones políticas y empresariales.

**Artículo 85.**

El Presidente del Instituto y los Directores deberán ser venezolanos de reconocida probidad, experiencia y competencia.

El Reglamento de esta Ley establecerá la organización del Instituto para la Defensa y Educación del Consumidor y del Usuario (INDECU) y sus Direcciones, así como la competencia y condiciones especiales que deben reunir los directores.

**Artículo 86.**

Es de la competencia del Instituto para la Defensa y Educación del Consumidor y del Usuario (INDECU):

- 1°. Sustanciar y decidir los procedimientos para determinar la comisión de hechos violatorios de esta Ley o de las disposiciones dictadas en su ejecución. Estos procedimientos podrán iniciarse de oficio o por denuncia de la parte afectada en sus derechos;
- 2°. Las facultades del Instituto para la Defensa y Educación del Consumidor y del Usuario (INDECU), en materia de inspección y fiscalización, podrán ser ejercidas de oficio, y las practicará 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 esta Ley o de sus reglamentos. El Instituto para la Defensa y Educación del Consumidor y del Usuario (INDECU), podrá solicitar el auxilio de la fuerza pública que estará obligada a prestarlo;
- \*3°. Requerir del proveedor y en general de cualquier persona natural o jurídica, pública o privada, la información o documentación necesaria para el cumplimiento de sus funciones;
- 4°. Recoger información y publicar estudios sobre la situación del mercado, la competencia en la oferta de bienes y servicios y demás materias vinculadas a la educación y protección al consumidor y al usuario, incluyendo lo relativo a la composición de costos, precios y tarifas. Elevar a conocimiento del Ejecutivo

Nacional, por órgano del Ministerio de adscripción, informes trimestrales acerca de esta información;

- 5°. Sugerir al Ejecutivo Nacional sobre la base de los informes indicados en el numeral anterior, aquellas medidas que juzgue necesarias, oportunas y convenientes;
- 6°. Efectuar sondeos, encuestas e investigaciones sobre las necesidades e intereses del consumidor y del usuario;
- 7°. Promover y realizar cursos, seminarios, conferencias, publicaciones y otras acciones dirigidas a la educación y asesoramiento de los consumidores y usuarios, para racionalizar su conducta en el mercado;
- 8°. Estimular el desarrollo y ejecución de programas y actividades dirigidas a la educación y orientación del consumidor, realizadas por organismos públicos o privados; nacionales, estatales o municipales;
- 9°. Publicar y distribuir bimensualmente, por medios eficientes, un documento informativo oficial que se llamará Boletín Nacional del Consumidor y del Usuario;
10. Estimular al sector privado a la publicación de revistas de interés para los consumidores y usuarios;
11. Decidir por arbitraje controversias, a solicitud de las partes;
12. Procurar la conciliación en los reclamos que los consumidores y usuarios presenten, sin perjuicio de las acciones o recursos que a éstos correspondan;
13. Velar por que la administración pública nacional, estatal, municipal o parroquial, respete los derechos e intereses de los consumidores y usuarios y coadyuven en su defensa;

14. Velar por el cumplimiento de las normas oficiales sobre calidad, peso, medida, precio o cantidad;
15. Denunciar ante los tribunales competentes los hechos perjudiciales al consumidor y al usuario que estén tipificados como delitos en el Código Penal o en otras leyes; y hacer el seguimiento de los procedimientos iniciados;
16. Velar por que a los usuarios de los servicios de agua, gas, teléfono, áreas conexas, energía eléctrica, servicios bancarios, financieros, de seguros y otros similares, se les presenten, en caso de reclamo, las pruebas demostrativas correspondientes;

A requerimiento del usuario podrán practicarse conjuntamente con funcionarios técnicos, debidamente calificados, inspecciones destinadas a certificar el buen funcionamiento de los instrumentos técnicos destinados a la medición del consumo o a la prestación del servicio. El usuario podrá solicitar experticias técnicas en aquellos instrumentos que no estén a la vista.

Igualmente el consumidor y el usuario, podrán exigir de toda empresa que otorgue servicio de cualquier naturaleza, información, costo y garantía del servicio a cancelar. La empresa se obliga a remitir al consumidor y al usuario respuesta adecuada dentro de un plazo no mayor de quince (15) días continuos a partir de la reclamación;

17. Educar e informar al proveedor, al consumidor y al usuario sobre sus deberes y derechos;
18. Estimular en el proveedor de bienes y en el prestador de servicios, la adopción de métodos eficientes;
19. Apoyar en la forma prevista en esta Ley y en su Reglamento, la actividad de las Asociaciones de Consumidores y Usuarios;

20. Examinar de oficio o a solicitud del interesado, las cláusulas de cualquier contrato de adhesión y cuya regulación no esté atribuida a otra ley, que puedan perjudicar los derechos del consumidor y del usuario consagrados en esta Ley y solicitar las modificaciones correspondientes ante la autoridad competente; y,
21. Las demás que le señalen ésta y otras leyes especiales.

**Artículo 87.**

El Consejo Directivo se reunirá por lo menos una vez al mes o cada vez que el Presidente lo convoque, o a solicitud de dos de sus miembros, y sus funciones serán:

- 1°. Dictar el Reglamento Interno del Instituto;
- 2°. Asesorar al Presidente del Instituto en las materias de su competencia;
- 3°. Analizar las medidas, planes y programas tendentes a la protección legal del consumidor y del usuario; y la organización y la marcha de la administración interna del Instituto y de las oficinas que de ella dependan, asesorando al Presidente sobre las medidas a tomar para una mejor administración;
- 4°. Aprobar el Proyecto de Presupuesto;
- 5°. Aprobar o improbar el Informe de la gestión presidencial; y,
- 6°. Las demás que le señale esta Ley.

**Artículo 88.**

El Presidente del Instituto para la Defensa y Educación del Consumidor y del Usuario (INDECU) será la máxima autoridad ejecutiva del mismo y como tal, tendrá los siguientes deberes y atribuciones:

- 1°. Dirigir la administración interna del Instituto y nombrar y remover el personal del mismo;
- 2°. Convocar y presidir las reuniones del Consejo Directivo;

- 3°. Ejercer la representación legal del Instituto, pudiendo constituir apoderados;
- 4°. Suscribir los actos administrativos, correspondencia y demás documentos del Instituto;
- 5°. Suscribir contratos;
- 6°. Delegar atribuciones en los Directores del Instituto y en éstos y en otros funcionarios la firma de documentos, conforme a la resolución respectiva;
- 7°. Aplicar sanciones administrativas; y,
- 8°. Los demás que le señalen ésta y otras leyes.

**\*Artículo 89.**

Las personas y empresas públicas o privadas, nacionales o extranjeras, deberán suministrar la información y documentación que les requiera el Instituto para la Defensa y Educación del Consumidor y del Usuario (INDECU) en el ejercicio de sus atribuciones.

## **CAPITULO II**

### **Del Patrimonio del Instituto**

**Artículo 90.**

El Patrimonio del Instituto para la Defensa y Educación del Consumidor y del Usuario (INDECU) estará constituido por:

- 1°. Los aportes asignados por el Ejecutivo Nacional;
- 2°. Las cantidades asignadas en la Ley de Presupuesto;
- 3°. Los aportes extraordinarios que le acuerde el Ejecutivo Nacional;
- 4°. Las donaciones o legados aceptados por el Instituto; y,
- 5°. Los demás ingresos que reciba por cualquier otro título.

## **CAPITULO III**

### **Disposiciones Comunes**

**Artículo 91.** Todo funcionario del Instituto deberá inhibirse del conocimiento de aquellos asuntos cuya competencia le esté legalmente atribuida, en caso de existir cualquier causal que pueda afectar la imparcialidad e independencia de su juicio.

**Artículo 92.** En todo lo no previsto en este Título, se aplicarán en cuanto corresponda, las normas de la Ley Orgánica de Procedimientos Administrativos.

## **TITULO IV**

### **DE LAS PERSONAS RESPONSABLES, LOS ILICITOS ADMINISTRATIVOS Y LAS SANCIONES**

#### **CAPITULO I**

##### **De las Personas Responsables**

**Artículo 93.** Serán responsables por la comisión de los ilícitos administrativos contemplados en esta Ley tanto las personas naturales como las jurídicas; siempre que en el caso de estas últimas el ilícito haya sido cometido en el ámbito de su actividad, con recursos sociales y en su interés exclusivo o preferente.

#### **CAPITULO II**

##### **De los Ilícitos Administrativos y sus Sanciones**

**Artículo 94.** Los proveedores que incumplan las obligaciones establecidas en los artículos 12, 13 y 14 serán sancionados



con multa, equivalente en bolívares, de diez (10) a mil (1.000) días de salario mínimo urbano.

**Artículo 95.** Los proveedores que no respeten las estipulaciones a que se refiere el Artículo 15 serán sancionados con multa, equivalente en bolívares, de veinte (20) a dos mil (2.000) días de salario mínimo urbano.

**Artículo 96.** Los proveedores que incurran en alguna de las acciones u omisiones previstas en los Capítulos III y IV del Título II, serán sancionados con multa, equivalente en bolívares, de veinte (20) a dos mil (2.000) días de salario mínimo urbano.

**Artículo 97.** Los proveedores que infrinjan las obligaciones contempladas en el Capítulo V del Título II serán sancionados con multa equivalente en bolívares, de veinte (20) a dos mil (2.000) días de salario mínimo urbano y cierre del establecimiento o suspensión del servicio de uno (1) a treinta (30) días.

**Artículo 98.** Los proveedores que incumplan las obligaciones previstas en el Capítulo VI del Título II serán sancionados con multa, equivalente en bolívares, de veinte (20) a dos mil (2.000) días de salario mínimo urbano. El Instituto para la Defensa y Educación del Consumidor y del Usuario (INDECU), podrá ordenar, además, que el infractor realice a su cargo la respectiva publicidad correctiva, cuando corresponda.

**Artículo 99.** Los proveedores que incumplan las normas establecidas en el Capítulo VII del Título II serán sancionados con multa, equivalente en bolívares, de veinte (20) a dos mil (2.000) días de salario mínimo urbano.

**Artículo 100.** Los proveedores que incumplan las obligaciones previstas en el Capítulo IX del Título II serán sancionados con multa, equivalente en bolívares, de veinte (20) a dos mil (2.000) días de salario mínimo urbano. El Instituto para la Defensa y Educación del Consumidor y del Usuario (INDECU), ordenará, además, que el infractor realice a su cargo la respectiva publicidad correctiva, cuando corresponda.

**Artículo 101.** Quienes incumplieren con la obligación impuesta por el Artículo 89, así como quienes no hicieren oportunamente las notificaciones que esta Ley exige, serán sancionados con multa, equivalente en bolívares, de sesenta (60) a dos mil (2.000) días de salario mínimo urbano.

**Artículo 102.** Las Asociaciones de Consumidores y Usuarios que transgredan las prohibiciones establecidas en el Artículo 5° de esta Ley, serán sancionadas con la cancelación de su inscripción en el registro, mediante decisión motivada del Instituto para la Defensa y Educación del Consumidor y del Usuario (INDECU), la cual deberá anotarse en el libro respectivo.

**Artículo 103.** Serán nulos los contratos de adhesión que contravengan lo dispuesto en los artículos 18, 19 y 20 de esta Ley, cuya nulidad en ningún caso podrá ser alegada por el proveedor.

### **CAPITULO III**

#### **Disposiciones Comunes**

**Artículo 104.** Para la imposición de las sanciones se tomarán en cuenta los principios de equidad, proporcionalidad y racionalidad, apreciándose especialmente:

- 1°. La gravedad de la infracción;
- 2°. La dimensión del daño;
- 3°. El carácter de primera necesidad del bien o servicio de que se trate;
- 4°. El monto de la Patente de Industria y Comercio del ejercicio en curso; y,
- 5°. La reincidencia.

**Artículo 105.** En caso de reincidencia se podrá imponer una multa hasta por el doble de la impuesta en la oportunidad anterior, o el cierre temporal del establecimiento o la suspensión temporal del servicio hasta por un máximo de quince (15) días.

## **TITULO V**

### **DE LOS DELITOS y LAS SANCIONES**

#### **CAPITULO I**

##### **De los Delitos**

**Artículo 106.** Quien restrinja la oferta, circulación, o distribución de bienes o servicios de primera necesidad o básicos, retenga dichos artículos o niegue la prestación de esos servicios, con o sin ocultamiento, para provocar escasez y aumento de los precios, será sancionado con prisión de uno (1) a tres (3) años y multa, equivalente en bolívares, de mil (1.000) a tres mil (3.000) días de salario mínimo urbano.

Los artículos y servicios aludidos en el párrafo anterior, serán los especificados por Decreto del Ejecutivo Nacional .

**Artículo 107.** Quien enajene bienes o preste servicios declarados de primera necesidad, en forma directa o a través de intermediarios, a precios superiores a los fijados por las autoridades competentes será sancionado con prisión de uno (1) a tres (3) años y multa, equivalente en bolívares, de mil (1.000) a tres mil (3.000) días de salario mínimo urbano.

**Artículo 108.** Quien por medio de un acuerdo o convenio, cualquiera que sea la forma utilizada para hacer constar la operación, ocultarla o disminuirla, obtenga para sí o para un tercero, directa o indirectamente, una prestación que implique una ventaja o beneficio notoriamente desproporcionado a la contraprestación que por su parte realiza, será sancionado con prisión de seis (6) meses a dos (2) años y multa,

equivalente en bolívares, de seiscientos (600) a dos mil (2.000) días de salario mínimo urbano.

En la misma pena incurrirá quien en operaciones de crédito o financiamiento obtenga a título de intereses, comisiones o recargos de servicio una cantidad por encima de las tasas máximas respectivas fijadas por el Banco Central de Venezuela.

**Artículo 109.** Quien difunda noticias falsas, emplee violencia, amenaza, engaño o cualquier otra maquinación para alterar los precios de bienes, monedas, títulos o cualquier otro valor negociable, o para provocar o estimular la fuga de capitales, será sancionado con prisión de uno (1) a cuatro (4) años y multa, equivalente en bolívares, de dos mil (2.000) a cuatro mil (4.000) días de salario mínimo urbano.

La pena se aumentará en la mitad si las conductas previstas en este Artículo recaen sobre productos alimenticios, medicamentos, viviendas u otros bienes declarados de primera necesidad.

**Artículo 110.** El funcionario que autorice la importación o comercialización de bienes declarados nocivos para la salud y prohibido su consumo, será sancionado con prisión de uno (1) a cuatro (4) años y multa equivalente en bolívares de mil (1.000) a cuatro mil (4.000) días de salario mínimo urbano.

**Artículo 111.** Quienes extraigan bienes declarados de primera necesidad producidos en el país, cuya comercialización se haya circunscrito al territorio nacional, serán sancionados con prisión de uno (1) a tres (3) años y multa equivalente en bolívares de mil (1.000) a tres mil (3.000) días de salario mínimo urbano.

**Artículo 112.** El proveedor que altere o modifique la calidad, cantidad, peso o medida de los bienes y servicios, especificados en oferta, en perjuicio del consumidor o usuario, será sancionado con prisión de seis (6) meses a un (1) año y

multa, equivalente en bolívares, de seiscientos (600) a mil (1.000) días de salario mínimo urbano.

**Artículo 113.** Quien con la finalidad de alterar las condiciones de oferta y demanda en el mercado nacional, destruya o haga desaparecer materias primas, productos agropecuarios o industriales, o los instrumentos necesarios para su producción o distribución, será sancionado con prisión de uno (1) a cinco (5) años y multa, equivalente en bolívares, de mil (1.000) a cinco mil (5.000) días de salario mínimo urbano.

**Artículo 114.** El funcionario del Instituto para la Defensa y Educación del Consumidor y del Usuario (INDECU), o quien actúe por facultad delegada, que utilice con fines de lucro, para sí o para otro, informaciones o datos de carácter reservado de los cuales tenga conocimiento en razón de su cargo, será penado con prisión de dos (2) a seis (6) años, y multa de hasta por el cincuenta por ciento (50%) del beneficio perseguido u obtenido.

**Artículo 115.** El funcionario del Instituto para la Defensa y Educación del Consumidor y del Usuario (INDECU), o el que actúe por facultad delegada, que abusando de sus funciones, constriña o induzca a alguien a que de o prometa, para sí mismo o para otro, una suma de dinero o cualquier otra ganancia o dádiva indebida, será penado con prisión de dos (2) a seis (6) años y multa de hasta el cincuenta por ciento (50%) del valor de la cosa dada o prometida.

## **CAPITULO II**

### **De las Personas Responsables**

**Artículo 116.** Independientemente de la responsabilidad penal de las personas naturales, las personas jurídicas serán sancionadas de conformidad con lo previsto en esta Ley, en los casos en

que el hecho punible haya sido cometido en el ámbito de la actividad propia de la entidad y en su interés preferente.

**Artículo 117.** Cuando los hechos punibles fueran cometidos por los gerentes, administradores o directores de personas jurídicas, actuando a nombre o en representación de éstas, aquellos responderán de acuerdo a su participación en dichos hechos y recaerán sobre las personas jurídicas las sanciones que se especifican en esta Ley.

### **CAPITULO III**

#### **Disposiciones Comunes**

**Artículo 118.** La sanción aplicable a las personas jurídicas por los delitos cometidos en las condiciones señaladas en el Artículo 108 de esta Ley será la multa establecida para el respectivo delito.

El tribunal podrá además imponer a las personas jurídicas, atendiendo a las circunstancias del hecho y al daño social causado, la obligación de realizar en las condiciones y forma que establezca el juez, una actividad de servicio social por un término que no exceda de un (1) año.

**Artículo 119.** Cuando de la investigación surgieren fundados indicios de la responsabilidad de una persona jurídica, el juez notificará a su representante legal, quien podrá exponer sus alegatos en el acto de cargos y promover pruebas en el término respectivo.

**\*Artículo 120.** Cuando el hecho punible lo cometa una persona, cuyo activo según su última declaración del impuesto sobre la renta o el de la persona jurídica que represente fuere inferior al equivalente en bolívares a diez mil (10.000) días de salario mínimo urbano, se aplicará la pena de trabajo comunitario en lugar de la de prisión y la multa se reducirá a la mitad del límite inferior previsto para el respectivo delito.

**Artículo 121.** La pena de trabajo comunitario consiste en la obligación de realizar, durante el tiempo de la condena, labores en

beneficio de la comunidad, preferentemente en el área de protección al consumidor, tomando en consideración las aptitudes del penado y sin menoscabo de su dignidad personal. En estos casos, la vigilancia y seguimiento de la sanción quedará a cargo del Ministerio de Justicia a través de la Dirección de Tratamiento no Institucional.

**Artículo 122.**

En todo caso de imposición de la pena de prisión como consecuencia de la aplicación de esta Ley, el juez, en cualquier momento, deberá a solicitud del reo sustituirla por el confinamiento, en una población con menos de diez mil (10.000) habitantes que determine el Ministerio de Justicia, por el mismo tiempo de la condena, cumpliendo con las condiciones siguientes:

- a) No salir del perímetro de la población asignada, salvo los casos de enfermedad grave, o comprobada necesidad a criterio del juez, y permiso motivado de éste;
- b) Realizar una actividad económica que contribuya al desarrollo de la comunidad; y,
- c) Contribuir a una actividad social, cultural, deportiva, ambiental o ecológica desarrollada en la comunidad.

El Ministerio de Justicia, a través de la Dirección de Tratamiento no Institucional, vigilará y hará el seguimiento de esta sanción.

**Artículo 123.**

El incumplimiento del trabajo comunitario o del confinamiento producirá de oficio, a solicitud del Ministerio Público, o de los delegatarios del Ministerio de Justicia encargados de su vigilancia y cumplimiento, la reclusión en prisión por el resto de la condena.

## **TITULO VI**

### **DE LOS PROCEDIMIENTOS**

## CAPITULO I

### Del Procedimiento Administrativo Ordinario

**Artículo 124.** En el Instituto para la Defensa y Educación del Consumidor y del Usuario (INDECU) funcionará una dependencia que se denominará Sala de Sustanciación, la cual instruirá y sustanciará los procedimientos de averiguación para determinar la comisión de hechos violatorios de esta Ley y de sus disposiciones reglamentarias.

La Sala estará presidida por un funcionario designado por el Consejo Directivo del Instituto para la Defensa y Educación del Consumidor y del Usuario (INDECU) el cual deberá ser abogado, quien ejercerá la función de Jefe de la Sala de Sustanciación.

**Artículo 125.** El procedimiento para la comprobación de las infracciones a esta Ley y sus reglamentos se tramitará conforme al procedimiento administrativo ordinario previsto en la Ley Orgánica de Procedimientos Administrativos, en todo lo no indicado expresamente en esta Ley.

**Artículo 126.** El procedimiento se iniciará de oficio, bien sea por denuncia de la parte afectada en sus derechos o por iniciativa del propio Instituto para la Defensa y Educación del Consumidor y del Usuario (INDECU), debiendo ordenar la Sala de Sustanciación la apertura del mismo. Igualmente, el Ministerio Público o las Asociaciones de Consumidores y Usuarios podrán denunciar dichas violaciones.

**Artículo 127.** Iniciado el procedimiento, se abrirá el expediente, el cual recogerá toda la tramitación a que de lugar el asunto.

Para la comprobación de las infracciones de esta Ley o de las disposiciones dictadas en su ejecución, la Sala podrá ordenar que se practiquen las inspecciones necesarias en los centros de producción, en los establecimientos dedicados a la comercialización de bienes o a la prestación de servicios, y en los recintos aduanales y almacenes privados de acopio de



bienes, debiéndose levantar un acta en la cual se hará constar específicamente todos los hechos relacionados con la presunta infracción, y la firmarán tanto el funcionario inspector como la persona a cargo de los aludidos establecimientos. Para tal fin, podrán requerir el auxilio de la fuerza pública para el mejor desempeño de sus funciones; y, una vez efectuadas, los funcionarios deberán presentar informe de las mismas.

El Jefe de la Sala podrá citar a las personas a que hubiere lugar, para que en un lapso de tres (3) días hábiles contados a partir de la fecha de su citación, declaren en relación con la presunta infracción.

**Artículo 128.** La Sala de Sustanciación notificará al presunto infractor para imponerlo de los hechos por los cuales se inicia el procedimiento y para que exponga sus pruebas y alegue sus razones en un lapso no mayor de diez (10) días hábiles, contado a partir de la fecha en que reciba la referida notificación, conforme lo prevé la Ley Orgánica de Procedimientos Administrativos.

En los casos de especial complejidad, determinada por el Instituto para la Defensa y Educación del Consumidor y del Usuario (INDECU), éste podrá prorrogar por una sola vez y hasta por diez (10) días hábiles el lapso señalado en el párrafo anterior.

**Artículo 129.** El Instituto para la Defensa y Educación del Consumidor y del Usuario (INDECU), cumplirá todas las actuaciones necesarias para el mejor conocimiento del asunto que deba decidir, siendo de su responsabilidad impulsar el procedimiento en todos sus trámites.

**Artículo 130.** Los hechos que se consideran relevantes para la decisión del procedimiento podrán ser objeto de todos los medios de prueba establecidos en el Código Civil, de Procedimiento Civil y de Enjuiciamiento Criminal, o en otras leyes.

**Artículo 131.** El Presidente del Instituto para la Defensa y Educación del Consumidor y del Usuario (INDECU), recibido el Informe de la Junta de Sustanciación, dictará la decisión a que haya lugar, siguiendo para su tramitación y resolución las normas contenidas en el Título III, Capítulo I, Sección Tercera de la Ley Orgánica de Procedimientos Administrativos.

**Artículo 132.** Las decisiones del Presidente del Instituto para la Defensa y Educación del Consumidor y del Usuario (INDECU) y de quienes actúen por delegación serán recurribles ante el Consejo Directivo del Instituto, y las de éste serán recurribles ante el Ministro al cual esté adscrito el Instituto, todo conforme a las disposiciones de la Ley Orgánica de Procedimientos Administrativos.

\* Es condición indispensable para el ejercicio del recurso jerárquico y a los fines de proteger los intereses del Fisco Nacional, la presentación de la prueba del pago de la multa o de la constitución de la fianza.

**Artículo 133.** Acordada la sanción por el Instituto para la Defensa y Educación del Consumidor y del Usuario (INDECU), éste deberá notificarla al interesado, de acuerdo a lo previsto en la Ley Orgánica de Procedimientos Administrativos. En los casos de multa se acompañará a la notificación, la correspondiente planilla de liquidación a fin de que se proceda a pagar el monto de la multa en una oficina de recaudación del Fisco Nacional en un lapso no mayor de quince (15) días hábiles, contados a partir de la fecha de notificación. Transcurrido dicho lapso sin que la multa fuere cancelada, la planilla de liquidación adquirirá fuerza ejecutiva.

## **CAPITULO II**

### **Del Procedimiento de la Conciliación y del Arbitraje**

**Artículo 134.** En el Instituto para la Defensa y Educación del Consumidor y del Usuario (INDECU) funcionará la Sala de Conciliación y

de Arbitraje, la cual tendrá a su cargo solucionar las controversias que se puedan suscitar entre consumidores, usuarios y proveedores en la forma prevista en esta Ley.

Los miembros de la Sala de Conciliación y de Arbitraje deberán reunir los mismos requisitos exigidos para ser miembros del Consejo Directivo del Instituto y estarán sometidos a las mismas incompatibilidades que éstos.

**Artículo 135.** Una vez iniciado el procedimiento administrativo ordinario, la parte afectada en sus derechos podrá solicitar la conciliación o el arbitraje de la controversia que pudiera plantearse en relación con los intereses y derechos patrimoniales lesionados. En todo caso, el Instituto para la Defensa y Educación del Consumidor y del Usuario (INDECU) continuará el procedimiento administrativo ordinario a fin de determinar la existencia de infracciones a esta Ley o a las disposiciones dictadas en su ejecución.

**Artículo 136.** El Jefe de la Sala, o el funcionario que éste designe, procurará la conciliación de las controversias que las partes soliciten en la forma prevista en esta Ley.

De lograrse la conciliación se levantará un acta de conciliación, la cual deberá ser suscrita por las partes y por el jefe de la sala o en su caso, por el funcionario que éste haya designado, y será registrada en la Sala de Conciliación y de Arbitraje, en el libro correspondiente, poniendo fin a la controversia.

En caso de no lograrse la conciliación, la parte que se sienta afectada podrá ejercer las acciones judiciales que estime pertinentes.

**Artículo 137.** Las controversias sometidas a arbitraje serán resueltas por el Jefe de la Sala, actuando como árbitro arbitrador en única instancia.

- Artículo 138.** El laudo arbitral se dictará con arreglo a la equidad y será inscrito en el Libro de Arbitrajes que a tal efecto deberá llevar la Sala de Conciliación y de Arbitraje.
- Artículo 139.** No procederá el arbitraje ni la conciliación cuando la violación de las normas de esta Ley pongan en peligro la vida o la salud de las personas. Asimismo, la Sala de Conciliación y de Arbitraje negará la conciliación o el arbitraje cuando se trate de materias en las cuales estén prohibidas las transacciones por razones de orden público.
- Artículo 140.** En todos aquellos casos de infracciones administrativas, que ocasionen un daño de carácter patrimonial, exclusivamente a una o más personas determinadas, y éstas acudan al procedimiento de conciliación o al de arbitraje y a través de ellos se resuelva la controversia, el Instituto para la Defensa y Educación del Consumidor y del Usuario (INDECU), en dichos casos, podrá acordar el cierre de la correspondiente averiguación administrativa contra el presunto infractor.
- Artículo 141.** El Reglamento de esta Ley determinará la composición y funcionamiento de la Sala de Conciliación y de Arbitraje.

### **CAPITULO III**

#### **Del Procedimiento Penal**

- Artículo 142.** El conocimiento de los delitos previstos en esta Ley corresponde a la jurisdicción penal ordinaria. El procedimiento aplicable será el previsto en el Capítulo X del Título III del Libro Tercero del Código de Enjuiciamiento Criminal.
- Artículo 143.** El Instituto para la Defensa y Educación del Consumidor y del Usuario (INDECU) para las investigaciones de los delitos previstos en esta Ley, podrá actuar como órgano auxiliar, con las facultades instructoras contempladas en el Código de

Enjuiciamiento Criminal, cuando el juez le ordene practicar las diligencias que le señale.

Para el cumplimiento de estas funciones podrá solicitar el auxilio de la fuerza pública.

## CAPITULO IV

### Disposiciones Comunes

**Artículo 144.** El juez, para acreditar los hechos constitutivos del delito de acaparamiento, podrá tener en cuenta como criterios delimitadores, entre otros, los relativos al tipo de negocio y volumen de ventas del presunto infractor, fecha de recepción, tipo, tiempo de entrega y factor de oportunidad en la adquisición de dichos bienes, o si se trata de bienes sujetos a oferta o venta estacional.

**Artículo 145.** Al iniciar un procedimiento por los delitos previstos en esta Ley, el órgano instructor podrá, si fuere el caso, ordenar la aprehensión preventiva de los bienes objeto de la infracción, previo inventario efectuado en presencia de un fiscal del Ministerio Público. Si dichos bienes son perecederos o susceptibles de deterioro, serán vendidos al público al precio establecido por la autoridad competente. Cuando se trate de bienes no perecederos quedarán en custodia del presunto infractor.

Las actuaciones serán remitidas al tribunal que conozca del caso, junto con el dinero recaudado en la venta de los bienes aprehendidos, el cual será depositado en una cuenta bancaria abierta por el tribunal a nombre del presunto infractor, bloqueada y de la cual no podrá disponerse antes de sentencia definitivamente firme.

**Artículo 146.** Definitivamente firme la sentencia, si el presunto infractor resulta absuelto, el auto de ejecución respectivo le servirá de título suficiente para que el banco le reintegre el dinero proveniente de la venta, más los intereses devengados por

dicha suma en la institución financiera correspondiente. Si resultare culpable, esa misma cantidad ingresará al Fisco Nacional.

En caso de sentencia absolutoria, se revocará la medida y el investigado quedará en posesión de sus bienes. Si fuere condenado, los bienes incautados serán vendidos a la comunidad al precio fijado por la autoridad competente. El producto de estas ventas ingresará al Fisco Nacional.

## **DISPOSICIONES TRANSITORIAS**

**Artículo 147.** La presente Ley entrará en vigencia transcurridos treinta (30) días contados a partir de la fecha de su publicación en la Gaceta Oficial.

**Artículo 148.** Los artículos 149 y 150 de esta Ley entrarán en vigencia a partir de la fecha de su publicación en la Gaceta Oficial.

**Artículo 149.** Se faculta al Ejecutivo Nacional para transferir, al Instituto para la Defensa y Educación del Consumidor y del Usuario (INDECU) las asignaciones presupuestarias acordadas en la Ley de Presupuesto para el Instituto para la Defensa y Educación del Consumidor (IDEC).

**Artículo 150.** El Ejecutivo Nacional reglamentará esta Ley en un lapso de noventa (90) días contados a partir de la fecha de su promulgación.

## **DISPOSICIONES FINALES**

**Artículo 151.** La defensa de los derechos e intereses de los consumidores y usuarios se ejercerá a título personal.

El Instituto para la Defensa y Educación del Consumidor y del Usuario (INDECU), la Fiscalía General de la República y las Asociaciones de Consumidores y Usuarios legalmente constituidas, podrán actuar como parte cuando se trate de derechos o intereses colectivos o difusos.

**Artículo 152.** Las reclamaciones por incumplimiento de las obligaciones establecidas en esta Ley, así como de las garantías convencionales de buen funcionamiento, se registrarán por el proceso que pauta la Ley Orgánica de Justicia de Paz, cuyos jueces serán los competentes para conocer de la misma.

**Artículo 153.** Quedan exentos de todos los impuestos de papel sellado, estampillas y derechos registrales, todos los actos jurídicos, solicitudes y actuaciones de cualquier especie que se realicen con ocasión de la aplicación de la presente Ley.

Dada, firmada y sellada en el Palacio Federal Legislativo, en Caracas a los dieciocho días del mes de abril de mil novecientos noventa y cinco. Años 184° de la Independencia y 136° de la Federación.

EL PRESIDENTE ENCARGADO,

**CARMELO LAURIA LESSEUR**

EL VICEPRESIDENTE ENCARGADO,

**ANTONIO LEDEZMA**

LOS SECRETARIOS,

**JULIO VELASQUEZ MARTINEZ**

**EDUARDO FLORES SEDEK**

Palacio de Miraflores, en Caracas, a los diecisiete días del mes de mayo de mil novecientos noventa y cinco. Año 185° de la Independencia y 136° de la Federación.  
Cumplase

(L.S.)

**RAFAEL CALDERA**

**NOTA: \* POR SENTENCIA DE LA CORTE SUPREMA DE JUSTICIA DE FECHA 16 DE MARZO DE 1999, FUE DECLARADA LA NULIDAD TOTAL DE LOS ARTÍCULOS 30, 89, 120 Y LA NULIDAD DEL ORDINAL 3º DEL ARTÍCULO 86 Y DEL APARTE UNICO DEL ARTÍCULO 132 EJUDEM.**